

Essi Pyylampi

## **Tavoitteena laadukas päivähoito**

***”Hoitajan kultainen ote lapsen kasvun tukemiseksi ainutlaatuista.”***

Opinnäytetyö

Syksy 2011

Sosiaali- ja terveysalan yksikkö, kampus

Sosionomi (amk)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Koulutusohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (amk)

Tekijä: Essi Pyylampi

Työn nimi: Tavoitteena laadukas päivähoito  
”Hoitajan kultainen ote lapsen kasvun tukemiseksi ainutlaatuista”

Ohjaaja: Minna Zechner

Vuosi: 2011

sivumäärä: 47

liitteiden lukumäärä: 3

---

Opinnäytetyön aihe on varhaiskasvatuksen laatu. Työn tutkimuskysymykset ovat: Mitä on laadukas varhaiskasvatus? Miten tyytyväisiä asiakkaat ovat päivähoitoon? Työn tavoite oli selvittää laatuun vaikuttavia tekijöitä päivähoidossa. Yksi laadun määritelmä palvelualalla on se mitä asiakkaat haluavat ja miten heidän tarpeisiin on vastattu. Tein määrällisen tutkimuksen kyselylomakkeella asiakastyytyväisyydestä Alavuden kaupungin päivähoitoon. Tutkimuksella pyrin selvittämään vanhempien mielipiteitä päivähoidon toteutumisesta. Vertailin tutkimustuloksia aiempiin Alavudella tehtyihin päivähoidon asiakastyytyväisyyskyselyihin. Tutkimustulosten tueksi toin myös tuloksia maanlaajuisista ja kansainvälisistä päivähoidon laadusta tehdyistä tutkimuksista. Tarkastelemieni muiden tutkijoiden tutkimustulosten mukaan päivähoitoon ollaan yleisesti tyytyväisiä ja päivähoito Suomessa on laadukasta. Henkilökunta on pääosin hyvin koulutettua sekä ammattitaitoista ja vanhemmat luottavat kasvattajiin. Suuret lapsiryhmät ja vaihtuva henkilöstö sen sijaan ovat etenkin vanhempien huolenaiheena päivähoidossa.

Alavutelaiset vanhemmat olivat tutkimuksen mukaan tyytyväisiä päivähoitopalveluihin ja he luottivat lasta hoitamaan henkilökuntaan erinomaisesti. Kritiikkiä annettiin varahoitojärjestelyistä kun oma hoitopaikka on kiinni ja vanhemmat kokivat omat vaikuttamismahdollisuudet päivähoitoon melko alhaisena. Teoriaosuudessa kerron varhaiskasvatuksesta ja päivähoidon tehtävistä. Lisäksi määrittelen laatua ja siihen vaikuttavia tekijöitä sekä kerron arvioinnista ja kehittämisestä. Ne ovat tärkeä osa laadunhallintaa. Laadukas varhaiskasvatus pohjautuu lakeihin ja asetuksiin sekä valtakunnallisiin asiakirjoihin. Laadukkaan varhaiskasvatuksen takaa ammattitaitoinen henkilökunta ja hyvä kasvatuskumppanuus.

Asiasanat: Laatu, varhaiskasvatus, päivähoito

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree Programme in Social Work

Author: Essi Pyylampi

Title of thesis: Towards high quality day care

"Carer's golden touch is unique in supporting the child"

Supervisor: Minna Zechner

Year: 2011

number of pages: 47

number of appendices: 3

---

This thesis deals with high quality early childhood education. The research questions are: What is high quality early childhood education? How content are clients with child day care? The purpose of the study was to explore what factors contribute to quality in day care. One way to define quality is to ask what clients want and how the services meet their needs. For this study, I conducted a quantitative client satisfaction survey using a questionnaire. The research focused on municipal day care in the city of Alavus, exploring parents' opinions of provision of day care and comparing the results with previous research client satisfaction surveys. Other Finnish and international surveys on the quality of day care were also discussed. According to them, early childhood education in Finland is of high quality and parents are satisfied. Educators in day care are competent with good qualifications and parents trust them. Parents are, however, concerned of too large child groups and changing personnel.

Parents in Alavus were content with the day care services and they fully trusted the educators. On the other hand, they were not satisfied with the replacement care arrangements when their own centre was closed and felt that they had little influence over day care in their municipality. The theory part of this thesis discusses early childhood education and its mission; good quality and factors contributing to it, as well as evaluation and development, all important factors in quality management. High quality early childhood education is based on laws, decrees and other national guidelines. Competent staff and educational partnership between educators and parents are also essential.

Keywords: quality, early childhood education, day care

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	5
2	MÄÄRÄLLINEN TUTKIMUS .....	8
3	TUTKIMUS ASIAKASTYYTYVÄISYYDESTÄ PÄIVÄHOITOON.....	11
3.1	Tutkimusprosessi .....	11
3.2	Tutkimusmenetelmät ja ongelmat .....	14
4	VARHAISKASVATUS JA PÄIVÄHOITO .....	16
4.1	Varhaiskasvatus.....	16
4.2	Päivähoito .....	17
4.3	Päivähoidon tehtävät.....	18
5	LAATU .....	20
5.1	Laatuun vaikuttavat tekijät.....	20
5.2	Laadun hallinta.....	22
5.3	Laadun arviointi.....	23
5.4	Kehittäminen .....	24
6	LAADUKAS VARHAISKASVATUS.....	27
6.1	Kasvattajien ammattitaito. ....	30
6.2	Ohjaavat säädökset .....	32
6.3	Varhaiskasvatussuunnitelma. ....	34
6.4	Kasvatuskumppanuus.....	36
7	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	41
	LÄHTEET .....	44
	LIITTEET .....	47

## 1 JOHDANTO

Idean opinnäytetyöhön sain Alavuden kaupungin päivähoidosta. Alavudella päivähoidonasiakastyytyväisyyskysely on tehty viimeksi kaksi vuotta sitten ja sitä oli aika päivittää. Jatkuva arviointi ja toiminnan kehittäminen on tärkeää laadukkaan varhaiskasvatuksen takaamiseksi. Asiakastyytyväisyyskysely mahdollistaa asiakkaiden mielipiteiden selvittämisen päivähoitopalveluista ja sitä kautta voidaan kehittää päivähoitoa yhä laadukkaammaksi.

Päivähoito tarkoittaa siitä asetetun lain (L 19.1.1973/36) mukaan lapselle järjestettyä hoitoa päiväkotihoidona, perhepäivähoitona, leikkikenttätoimintana tai muuna päivähoitona (Varhaiskasvatus ja päivähoito käsitteinä 2010). Tässä työssä käsitelen päiväkotihoidona, perhepäivähoitona sekä ryhmäperhepäivähoitona järjestettyä lasten päivähoitoa. Lasten päivähoito on subjektiivinen oikeus, joten missään kunnassa ei voida luistaa sen järjestämisestä (Linberg & Välimäki 2010, 44). Aihe on ajankohtainen, koska varhaiskasvatuspalveluita tulisi kehittää jatkuvasti, jotta voidaan vastata asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin. Alavudella päivähoidon henkilöstössä on ollut viime vuosina paljon muutoksia ja päivähoidon kehittäminen kunnassa on alkanut uudella tavalla. Varhaiskasvatus on pienten lasten hoidon, kasvatuksen ja opetuksen kokonaisuus, jota toteutetaan päivähoidon eri muodoissa yhdessä esi- ja alkuopetuksen kanssa. Varhaiskasvatusta ohjataan valtakunnallisesti. (Välimäki 2003, 40–43.)

Asiakkaiden mielipiteillä on suuri merkitys palveluiden tuottamisessa ja asiakkaat ovat tärkeimpiä laadunmäärittäjiä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Asiakaspalautteen käyttö on lisääntynyt huomattavasti viime vuosikymmeninä sosiaalipalvelujen suunnittelussa (Tauriainen 2000, 41). Nykyään perheiden tarpeet ovat yhä moninaisemmat ja perheet osaavat vaatia palveluilta enemmän kuin ennen. Yhteiskunta on muuttunut merkittävästi ja tulee muuttumaan jatkuvasti. Nykyään päivähoidon työntekijät joutuvat olemaan yhä enemmän vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa ja elämään muutoksessa. Työntekijöiden on siedettävä asiakkailta saamaa kritiikkiä ja palautetta. (Kokljuschkin 2001, 24.) Päivähoito on kaikille lap-

siperheille subjektiivinen oikeus, joten jokaisella lapsella on oikeus saada päivähoitopaikka, jos vanhemmat niin haluavat. Siksi on tärkeää, että asiakkaat saavat laadukasta palvelua, joka vastaa mahdollisimman hyvin heidän tarpeisiinsa. Vuonna 2008 koko maassa oli kunnallisessa päivähoidossa 58 % kaikista 1-6-vuotiaista lapsista. Yksityisessä päivähoidossa olleet lapset mukaan lukien päivähoidossa oli yhteensä 63 % kaikista alle kouluikäisistä lapsista (Linberg & Välimäki 2010, 44). Suurin osa lapsiperheistä siis käyttää subjektiivista päivähoito-oikeutta.

Analysoin tutkimuksesta saadut tulokset, mutta toiminnan kehittäminen tulosten pohjalta jäi päivähoidon työntekijöiden tehtäväksi. Kirjallisessa työssä kerron ensin lyhyesti tutkimuksen toteuttamisesta määrällisenä tutkimuksena. Teoriaosuudessa avaan varhaiskasvatuksen ja päivähoidon käsitteitä sekä kerron niiden tehtävistä Suomessa. Tämän jälkeen avaan laadun käsitettä ja kerron mihin laadukas varhaiskasvatus perustuu. Tieto laadusta ja varhaiskasvatuksesta antaa teoriapohjaa tutkimukselleni. On hyvä tietää teoriassa asioista, joita on tutkittu ja miksi. Kirjallisessa työssä kerron lisää tutkimusprosessista ja keskeisimmistä tutkimustuloksista.

Tutkimuksen tein määrällisenä tutkimuksena kyselylomakkeella, joka sisälsi monivalintakysymysten lisäksi myös avoimia kysymyksiä. Tutkimustuloksia toin näkyväksi taulukoiden ja suorien lainausten avulla. Valitettavasti tutkimusta ei voi pitää täysin luotettavana, koska vastausprosentti oli melko pieni. Vain 54 asiakasta vastasi noin 270 asiakasperheen joukosta. Tulokset ovat kuitenkin suuntaa antavia ja ne ovat hyvin samanlaisia kuin aiempien Alavudella tehtyjen asiakastytyytyväisyyskyselyiden tulokset, joissa vastausprosentti oli huomattavasti suurempi. Alavudella saatujen tutkimustulosten lisäksi otin mukaan tuloksia maanlaajuisesti tehdyistä päivähoidon laatua koskevista tutkimuksista. Kaikissa tutkimuksissa tulokset olivat hyvin samankaltaisia, joten pienestä vastaajamäärästä huolimatta uskon saamani tutkimustulosten antavan näyttöä oikeaan suuntaan. Pohdinnassa kerään yhteen keskeisimpiä teemoja laadusta, varhaiskasvatuksesta ja tutkimustuloksista. Teoriapohjana pyrin käyttämään mahdollisimman tuoretta aineistoa, jotta tieto olisi luotettavaa ja ajankohtaista. Osittain olen käyttänyt myös vanhempaa materiaalia, siltä osin kuin sitä voi soveltaa nykypäivään. Aloitan teoriaosuuden kertomalla seu-

raavaksi määrällisestä tutkimuksesta, jollaisena toteutin asiakastyytyväisyyskyselyn.

## 2 MÄÄRÄLLINEN TUTKIMUS

Kyselylomakkeella tehty asiakastyytyväisyyskysely oli luonteeltaan määrällinen tutkimus. Määrällisen tutkimuksen tarkoitus on vertailla, kuvata, selittää, ennustaa tai kartoittaa ennalta määrättyjä asioita. Selittävässä tutkimuksessa tutkija antaa perusteltua lisätietoa tutkitusta asiasta tai asian taustalla vaikuttavista syistä. Selityksen avulla pyritään saamaan tutkittava asiayhteys selkeämmäksi ja ymmärrettävämmäksi. (Vilkkä 2007, 19.) Tekemäni tutkimuksen avainsanoja ovat asiakkuus, tyytyväisyys ja palvelun laatu.

Tekemääni asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi yhteensä 54 henkilöä vajaasta 300 asiakasperheestä. Vastaajien sukupuolesta ei ole tietoa, koska emme pitäneet sitä oleellisena tietona tässä asiakastyytyväisyyskyselyssä. Noin 65 % vastaajista oli 31- 40-vuotiaita, sillä suurin osa päivähoitossa olevien lasten vanhemmista kuuluu tähän ikäryhmään. Toiseksi suurin ikäryhmä oli 21–30-vuotiaat. 41–50 -vuotiaita vastaajia oli noin 13 % kokonaismäärästä. Kyselyyn vastanneiden hoitoon osallistuvista lapsista suurin osa oli 3-5-vuotiaita, toiseksi eniten oli alle kolmevuotiaita lapsia ja vähiten vastaajien lapsista oli esikouluikäisiä. Suurin vastausprosentti oli tullut perhepäivähoidosta, mutta jos vastaajia olisi ollut enemmän myös päiväkodeista, esikoululaisia olisi luultavasti suhteessa enemmän.

Aktiivisimmat vastaajat olivat perhepäivähoidon asiakkaat, heitä oli 69 % kaikista vastaajista. Ryhmäperhepäivähoidon asiakkaita oli vain viisi ja päiväkodin asiakkaita 12. Tämä oli aika yllättävä tulos. Itse olisin odottanut aktiivisinta osallistumista päiväkodin asiakkailta, koska päiväkodeissa asioista tiedotettiin enemmän. Ehkä perhepäivähoidon vastaajien ahkeruudesta voi kiittää aktiivisia perhepäivähoitajia. Eniten vastaajia oli keskustan alueen päivähoiton käyttäjiltä, heitä oli 35. Toiseksi ylsi aseman seutu 14 vastaajalla ja vähiten vastauksia tuli sivukyliltä, vain 5. Tämä on tietysti ihan loogista, koska eniten päivähoitopalveluita on keskustan alueella, toiseksi suurin palvelun tuottaja on asemanseutu ja vähiten päivähoitopalveluita löytyy muilta sivukyliltä. Laaja-alainen vastaajien jakauma kertoo myös siitä, että tieto asiakastyytyväisyyskyselystä on levinnyt joka paikkaan, mutta vastaajien määrä siitä huolimatta on jäänyt vähäiseksi.



Useimmiten määrällisen tutkimuksen aineisto kerätään kyselylomakkeilla (Vilkkä 2005, 73), kuten itsekin keräsin oman aineistoni. Hirsjärven ym. (2005, 182) mukaan kyselylomakkeilla tehty tutkimus on vakioitu, silloin kun kaikilta kyselyyn vastaavilta kysytään täsmälleen samalla tavalla sama asiasisältö. Tekemässäni kyselylomakkeessa (liite 3.) oli teema-alueittain monivalintakysymyksiä, jotka tietysti olivat samanlaiset kaikille vastaajille. Lisäksi jokaisen aihealueen perässä oli avoin kysymys aiheeseen liittyen. Siihen vastaajat saivat kertoa omin sanoin mielipiteitään kyseisestä aiheesta. Heikkilän (2004, 18) mukaan voidaan puhua myös informoidusta kyselystä, jos kyselylomake sisältää viitteitä henkilökohtaisesta haastattelusta, eli siinä on mukana avoimia lisäkysymyksiä. Niiden tarkoitus on avata asioita paremmin ja asiakkaat saavat omakohtaisemmin kertoa omia mielipiteitään.

Kyselylomakkeella tehdyn tutkimuksen etuna on, että vastaaja jää aina tuntemattomaksi, mutta vastaavasti suurimpana haittana taas on pidetty riskiä vastausprosentin alhaisuuteen (Vilkkä 2005, 74). Tekemässäni tutkimuksessa ongelmana oli alhainen vastausprosentti eikä tutkimusaineistoa voi sen takia pitää täysin luotettavana, mutta kuitenkin suuntaa antavana. Nykyään tutkimusaineistoa voi kerätä myös Internetin tai sähköpostin välityksellä, mutta silloin vastaajilla on oltava mahdollisuus Internetin ja tietokoneen käyttöön. (Heikkilä 2004, 18). Itse toteutin tyytyväisyyskyselyn verkossa. Lomake oli avoimena kyselynä webropol-ohjelman nettisivulla, jonka avulla kyselylomakkeen tein. Asiakkaat saivat Internet-osoitteen saattekirjeessä (liite 2.) ja linkki löytyi myös Alavuden kaupungin verkkosivulta. Kerron työssäni myöhemmin tutkimusprosessista lisää.

Aineistoa kerätessä voi käyttää otantamenetelmää tai kyselyyn otetaan mukaan koko perusjoukko. Otanta tarkoittaa menetelmää, jonka avulla otos valitaan perusjoukosta ja perusjoukko tarkoittaa tutkimuksessa määritettyä joukkoa, esimerkiksi koko asiakaskuntaa. Kokonaistutkimuksessa otetaan koko perusjoukko mukaan tutkimukseen eikä otantaa käytetä ollenkaan. (Vilkkä 2005 77–78.) Asiakastyytyväisyyskysely oli suunnattu koko päivähoidon asiakaskunnalle, joten en käyttänyt vastaajien valinnassa otantaa. Kaikki eivät kuitenkaan kyselyyn vastanneet, mutta silloin ei voi puhua otannasta, koska itse tutkijana en valinnut tätä joukkoa kyselyn vastaajiksi. Kyselylomakkeen valmistamisessa on huomioitava asiat, joita halutaan

kysyä ja selvittää tutkimuksen avulla. Kysymyksillä on oltava jokin tarkoitus tutkimuksen kannalta. Tutkijan on tunnettava kyselyn kohderyhmä, että tutkija voi varmistaa teoreettisten käsitteiden avautuvan tutkittaville ymmärrettävällä tavalla, arkikielenä. (Vilkkä 2005, 81.) Tästä syystä en käyttänyt kyselylomakkeessa ammattikieltä varhaiskasvatuksen termeistä. Esimerkiksi en käyttänyt termiä kasvatuskumppanuudesta vaan käänsin sen arkikielelle perheen ja päivähoidon väliseksi yhteistyöksi. Seuraavaksi kerron lisää tutkimusprosessista.

### 3 TUTKIMUS ASIAKASTYYTYVÄISYYDESTÄ PÄIVÄHOITOON

Laatua varhaiskasvatuksessa voidaan tutkia eri lähtökohdista käsin. Tutkimusnäkökulma voi olla kasvatusorganisaatioiden, päättäjien, tutkijoiden sekä vanhempien tai lasten näkökulma. Jokainen tapa tuo oman merkityksen ja arvioinnin näkökulman. Keskeisimpänä ovat kuitenkin kolme laadun näkökulmaa, kasvattajien sekä vanhempien ja lasten näkökulmat. Vanhempien mielipiteiden huomioonottaminen on yksi tekijä laadukkaassa varhaiskasvatuksessa (Jokimies & Kronqvist 2010, 11). Tein tutkimuksen perhepäivähoidon, ryhmäperhepäivähoidon ja päiväkotihoidon asiakkaille. Tutkimukseen en kuitenkaan ottanut mukaan muita varhaiskasvatuspalveluita, kuten koululaisten iltapäiväkerhoa tai seurakunnan päiväkerhoa. Päiväkodit, perhepäivähoitajat ja ryhmäperhepäiväkodit muodostavat yhtenäisen kokonaisuuden, joten työ oli hyvä rajata niihin. Nämä ovat yleisimmät päivähoitomuodot Suomessa. Pienissä kunnissa perhepäivähoito on edelleen suuri päivähoitopalveluiden tuottaja, vaikka kaupungeissa päivähoito on nykyään enemmän keskitetty päiväkoteihin. Joissain kaupungeissa on tarjolla myös yksityistä päivähoitoa, mutta Alavudella sitä ei järjestä.

Alhaisen osallistujamäärän vuoksi otin tutkimustulosten vertailukohteeksi aiempia Alavudella tehtyjä asiakastyytyväisyyskyselyiden tuloksia vuosilta 2004 ja 2006. Lisäksi vertasin tuloksia 2002 vuonna tehtyyn tutkimukseen päivähoidon toimivuudesta. Tutkimuksessa oli ollut mukana 26 paikkakuntaa eri puolilta Suomea. Kyseisessä tutkimuksessa kyselyt tehtiin päivähoitolasten vanhemmille ja työntekijöille. Vastausprosentti vanhempien osalta oli 62 % ja henkilöstön osalta 84 %. Kyselyssä oli mukana 768 lapsen vanhemmat ja työntekijät 35 eri päiväkodista. (Hujala ym. 2006.)

#### 3.1 Tutkimusprosessi

Aiempina vuosina asiakastyytyväisyyskyselyt on tehty Alavuden päivähoidossa paperiversiona ja silloin vastauksia on tullut runsaasti. Päivähoidon yksi kehittämiskohde on siirtyä sähköiseen asiointiin ja sen takia kysely haluttiin tällä kertaa

toteuttaa ensimmäistä kertaa sähköisenä webropol-kyselynä. Päivähoidonohjaajan mukaan asiakkaat ovat olleet aiempien tulosten perusteella pääasiassa tyytyväisiä päivähoitopalveluihin kunnassa.

Aloitin tutkimusprosessin suunnittelun helmikuussa 2011 samoihin aikoihin kun aloitin työharjoitteluni päiväkodissa. Työharjoittelun aikana olin myös paljon tekemisissä päivähoidonpäällikön ja päivähoidon aluejohtaja kanssa. Aloin työstää tutkimusprosessia yhdessä päivähoidon aluejohtajan kanssa, jolla oli aiempaa kokemusta asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamisesta. Aluksi sain vanhoja kyselyitä itselleni, joihin tutustuin ja niiden pohjalta aloin muotoilla uutta kyselyä. Yhdessä päivähoidon johtoryhmässä keskustelimme tärkeistä aiheista, jotka olisi hyvä säilyttää ja mitä uutta tulisi saada mukaan ja mitä voisi jättää pois. Eniten vanhat lomakkeet kaipasivat selkiyttämistä. Teoriatiedon pohjalta huomasin, että kyselylomakkeissa oli jo aika hyvin kaikki teemat, joita laadun tarkkailussa tulisi ottaa huomioon kun selvitetään asiakkaiden näkökulmaa.

Alkutapaamisissa sovittiin, että kysely tulisi toteuttaa mahdollisesti huhtikuun aikana, jotta tulokset saataisiin kevään aikana tietoon, jotta syksyllä uuden toimintakauden alkaessa voitaisiin kiinnittää huomiota kehittämisideoihin. Maaliskuulla 2011 tutustuin vanhaan materiaaliin ja aloin hahmotella uutta kyselylomakepohjaa vanhojen lomakkeiden ja saamani teoriatiedon perusteella. Itsenäisesti suunnitin valmiin lomakepohjan, jonka hyväksytin päivähoidon johtoryhmässä. Johtoryhmän kokouksessa myös päätimme, että kysely avataan julkiseksi huhtikuulla 1.4.2011–15.4.2011 väliseksi ajaksi. Maaliskuun loppupuolella tein kyselylomakkeen webropol-ohjelmalla päivähoidon aluejohtajan avustuksella. Kyselypohjan tekeminen ja julkaiseminen valmiiseen pohjaan oli melko helppo tehdä. Kysely avautui julkiseksi 28.3. Perhepäivähoidon ohjaaja ilmoitti Alavuden kaupungin nettisivujen päivittäjälle, jotta laittaisi webropol-linkin kaupungin etusivulle, josta se olisi kaikkien saatavilla. Noin viikkoa ennen kyselyn avautumista kirjoitin saatekirjeen vanhemmille, jonka kopioin kaikille asiakasperheille. Päivähoidon asiakasperheitä Alavudella on noin 270. Päiväkoteihin jaoin saatekirjeet kaikkien lasten lokeroihin ja kaupungintalolta sain kaikkien noin 60 perhepäivähoitajan osoitteet ja hoitolapsien määrät, ja lähetin heille kaupungin sisäisen postin kautta kirjekuoressa kaikille lapsille kotiin jaettavaksi oman saatekirjeen. Jokaiseen yksikköön ja jo-

kaiselle perhepäivähoitajalle jaoin myös oman saatekirjeen, jonka voisi laittaa ilmoitustaululle muistutukseksi kyselystä.

Webropol-ohjelmalla pystyin seuraamaan kyselysivun avanneiden määrää ja vastaajien lukumäärää. Ensimmäisen viikon aikana kyselyyn oli vastannut vain 26, mutta kysely oli kuitenkin avattu yli 50 kertaa. Siinä vaiheessa tein päiväkotiyksiköihin muistutuslapun vanhemmille, joka kiinnitettiin yksiköiden ilmoitustauluille. Vastaajien määrä ei kuitenkaan hurjasti noussut, joten tein vielä uuden muistutuksen. Myös kaupungin nettisivuilla linkki kyselyyn nostettiin uudelleen esille. Kysely jäi avonaiseksi vielä vastausajan päätyttyäkin, mutta vastauksia ei enää tullut lisää. Lopullinen vastaajamäärä oli 54 ja kysely oli avattu noin 90 kertaa. Joten vastaajamäärä jäi todella pieneksi, vain 20 % vastasi kyselyyn. Myöhemmin selvisi, että kyselyssä oli yksi kohta, joka koski sisarusten hoitoa ja sieltä oli unohtunut vaihtoehto ”ei koske meitä”, jos kohtaan ei vastannut mitään, ei ohjelma antanut lähettää vastausta. Tämä siis voi olla yksi syy siihen miksi kysely oli avattu lähes kaksinkertaisesti vastaajien määrään nähden. Asia jäi kovasti harmittamaan, mutta sitä ei voinut enää siinä vaiheessa korjata. Tätä kohtaa ei voi luotettavasti arvioida, koska kaikki vastaajat ovat vastanneet tähän jottain päästäkseen kyselyssä eteenpäin, vaikka asia ei olisi koskenut heitä.

Tieto jokaiselle vanhemmalle oli oletettavasti mennyt kyselystä ja heitä myös muistutettiin asiasta. Lisäksi jokaisella vanhemmalla olisi ollut mahdollisuus halutesaan vastata kyselyyn, koska kaupungin kirjaston yleisökoneita oli varattu tähän kyselyyn vastaamista varten ja se tiedotettiin saatekirjeessä vanhemmille. Itse olin alun perin sitä mieltä, että kysely olisi lähetetty sähköisesti kaikille asiakasperheille sähköpostitse, mutta hyvin harvan vanhemman sähköpostiosoitteet olivat päivähoidon tiedossa, eikä kaikilla edes ollut omaa sähköpostia. Silloin vastaajien anonyymiyys ei myöskään olisi säilynyt. Sähköpostikysely olisi ehkä motivoinut asiakkaita enemmän vastaamaan, koska kysely olisi mennyt jokaiselle henkilökohtaisesti ja tavallaan heiltä olisi odotettu vastausta. Mutta silloin vastaajien henkilöllisyys olisi paljastunut eikä välttämättä olisi saatu oikeanlaista tietoa. Yksi vaihtoehto oli, että jokaiseen yksikköön vietäisiin lisäksi myös paperiversioita, mutta päivähoidon johtoryhmä oli sitä mieltä, että tulosten analysoinnista tulisi siten liian työlästä ja asiakkaille haluttiin viestiä, että päivähoidossa ollaan siirtymässä enem-

män sähköiseen asiointiin. Julkinen kysely netissä osoittautui kuitenkin liian vapaamuotoiseksi ja sen takia se ei motivoinut asiakkaita vastaamaan, koska meillä ei myöskään ollut mitään ”palkintoa”, jolla motivoida asiakkaat vastaamaan. Julkisen kyselyn huono puoli on myös se, että kyselyyn voi vastata kuka vain. Tämä puolestaan aiheuttaa sen, ettei kysely voi olla täysin luotettava, koska siihen on voinut vastata myös henkilöitä, jotka eivät ole päivähoidon asiakkaita. Uskon tällaisen ilmiön olevan kuitenkin todella harvinaista, koska en usko, että juuri kellään olisi motivaatioita lähteä vastaamaan kyselyyn, joka ei millään lailla kosketa itseä ja johon vastaamisesta ei mitenkään itse hyödy silloin.

Tutkimustulokset analysoin kesän 2011 aikana. Tutkimustulosten analysointi oli suhteellisen helppoa, koska webropol-ohjelmalla sain suorat jakaumat tuloksista. En lähtenyt ristiintaulukoimaan tuloksia, koska vastauksia oli niin vähän ja kaupungin intresseihin kuului saada kokonaiskuva asiakastyytyväisyydestä. Avoimet vastaukset olivat kattavia ja niistä sai hyvin lisätietoa valmiin kyselypohjan lisäksi. Hyvin monista avoimista vastauksista kävi ilmi samoja asioita. Vaikka tutkimustulokset eivät ole täysin luotettavia vähäisen osallistujamäärän vuoksi, ne antavat kuitenkin suuntaa päivähoidon laadusta asiakkaiden arvioimana.

### **3.2 Tutkimusmenetelmät ja ongelmat**

Tein tutkimuksen kvantitatiivisena, eli määrällisenä tutkimuksena, josta kerroin työn alussa. Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin sähköisesti verkossa kyselylomakkeella. Tutkimus oli kohdistettu kaikille päivähoidon asiakasperheille perhepäivähoidossa, ryhmäperhepäivähoidossa ja päiväkodeissa. Tutkimusongelmana oli vähäinen osallistujamäärä, joka vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Myös Hirsjärvi ym. (2008, 190.) pohtii tutkittavien vastaamattomuutta, jolloin analysoitava tulosten määrä jää pieneksi ja on tulokset eivät ole siitä syystä niin luotettavia. Kyselylomake sisälsi myös avoimia kysymyksiä, joista sain hyvin tietoa monivalintakysymysten lisäksi. Vertasin tutkimustuloksia Alavudella aiempina vuosina tehtyihin päivähoidon asiakastyytyväisyyskyselyihin ja valtakunnallisen päivähoidon laatu- ja tutkimuksen tuloksiin.

Tutkimuspyyntö tuli Alavuden kaupungilta ja koska kaupungin päivähoidon intresseihin ei kuulunut kyselyn tarkentaminen tai uudelleen tekeminen niin pienestä vastausprosentista huolimatta, jätin kyselyosuuden siihen. Yhdessä päivähoidon johdon kanssa pohdimme, että ehkä alhainen osallistujamäärä kertoo myös vanhempien huonosta aktiivisuudesta vaikuttaa lasten päivähoitoon. Tai sitten tieto kyselystä ei tavoittanut kaikkia vanhempia, vaikka tieto olisi pitänyt välittyä kirjeitse jokaisen lapsen kotiin ja lisäksi siitä informoitiin päiväkotien ilmoitustauluilla ja kaupungin omilla nettisivuilla. Seuraavassa luvussa avaan enemmän päivähoidon ja varhaiskasvatuksen käsitteitä.

## 4 VARHAISKASVATUS JA PÄIVÄHOITO

Tässä luvussa kerron mitä varhaiskasvatus ja päivähoito ovat. Puitteet päivähoitossa on oltava kunnossa, jotta voidaan toteuttaa laadukasta ja asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa varhaiskasvatusta. Päivähoidosta annetun lain mukaan päivähoidon tulee yksilöllisten tarpeiden mukaan edistää lasten fyysistä, sosiaalista ja tunne-elämän kehitystä. Kunnan tulee lain mukaan järjestää päivähoitoa tarpeen mukaan. (L 19.1.1973/36.) Tekemäni tutkimuksen mukaan päivähoitomuotojen monipuolisuus Alavudella koettiin hyväksi. Kritiikkiä kuitenkin annettiin Alavuden huonosta päiväkotipaikkojen saatavuudesta alle esikouluikäisille lapsille. Lähes kaikki lapset käyvät esikoulun ja päiväkotipaikat täyttyvät ensisijaisesti näistä lapsista ja silloin nuoremmat sisarukset ja lapset on sijoitettava perhepäivähoitoon.

*”Päiväkotipaikkoja pitäisi olla enemmän, myös pienemmille (3 v-ylöspäin)”*

*”Olen seurannut sivusta useammankin monilapsisen perheen hoitokuvioita, ja sisaruksia on ollut vaikea sijoittaa samalle perhepäivähoitajalle. Ymmärrän sen olevan vaikeaa, mutta toivonkin ratkaisuksi uutta päiväkotia.”*

*”Päiväkotipaikkoja on valitettavan vähän”, ”Päiväkoti olisi joskus hyvä vaihtoehto myös pienemmille.”*

### 4.1 Varhaiskasvatus

Varhaiskasvatus on prosessi, joka edistää lapsen kehitystä, kasvua ja oppimista. Lapsi itse on aktiivinen tekijä varhaiskasvatuksessa ja toiminta on lapsilähtöistä. Lapsi toimii tietoisesti ja tavoitteellisesti vuorovaikutuksessa muiden lasten ja turvallisten aikuisten kanssa suunnitellussa kasvu- ja oppimisympäristössä. Laadukkaan varhaiskasvatuksen tavoitteena on antaa kaikille lapsille lähes samantyyppiset lähtökohdat elämään muista elinoloista riippumatta ja antaa lapsille mahdollisuudet kehittyä omien edellytysten mukaisesti. (Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista 2002, 16–17.) Varhaiskasvatus on



valtakunnallisella tasolla pienten lasten eri elämänpiireissä tapahtuvaa kasvatuksellista vuorovaikutusta. Sen tavoitteena on edistää lasten tasapainoista kasvua, kehitystä ja oppimista. Varhaiskasvatus koostuu Suomessa yhteiskunnan valvomasta ja tukemasta hoidon, kasvatuksen ja opetuksen kokonaisuudesta. Päivähoito, perhepäivähoito, esiopetus, koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminta sekä avoin varhaiskasvatustoiminta muodostavat varhaiskasvatuspalveluiden kokonaisuuden. Varhaiskasvatuspalveluita tuottavat myös seurakunta, järjestöt sekä yksityiset palveluntuottajat. Varhaiskasvatuksen tavoitteena on toteuttaa jatkumo lapsen varhaiskasvatuspalveluiden, esiopetuksen ja perusopetuksen välille. Esiopetus kuuluu myös varhaiskasvatuspalveluihin. (Varhaiskasvatus ja päivähoito käsitteinä 2010.)

Tekemäni tutkimuksen mukaan lähes kaikki lapset suhtautuivat vanhempien mukaan hoitohenkilökuntaan hyvin tai erinomaisesti. Lähes kaikilla lapsilla oli myös vanhempien mukaan kavereita suhteellisen paljon päivähoidossa, vain alle kymmenen vastaajaa oli sitä mieltä, että lapsella oli vähän kavereita.

Varhaiskasvatus on tavoitteellista ja suunnitelmallista vuorovaikutusta, joka asettaa lapsen omaehtoisen leikin keskiöön. Lapselle mielekäs varhaiskasvatus voidaan taata hyvällä ja luottamuksellisella vanhempien ja kasvattajien yhteistyöllä, jota kutsutaan kasvatuskumppanuudeksi. Tähän aiheeseen palaan työssäni myöhemmin. (Varhaiskasvatus ja päivähoito käsitteinä 2010.)

## **4.2 Päivähoito**

Lasten päivähoito on palvelu joka tarjoaa lapselle varhaiskasvatuspalvelun ja vanhemmille oikeuden saada lapselleen hoitopaikka. Päivähoito toimii omalla tahollaan myös kuntouttavana ja lapsesta huolta pitävänä tahona yhteistyössä vanhempien kanssa. Kunnan kuuluu valvoa ja järjestää päivähoitoa omassa kunnassaan tarpeen mukaan. Päivähoito on myös lastensuojelun ennaltaehkäisevä taso, tukiessaan vanhempia kasvatustehtävässään ja tukemalla lapsen myönteistä kasvua ja kehitystä. (Varhaiskasvatus ja päivähoito käsitteinä 2010.)

Julkiset palvelut, kunnallinen päivähoito mukaan lukien perustuvat lakeihin ja asetuksiin. Niiden määrää sekä laatua ohjataan säännöksiin ja päivähoito on valtakunnallisesti ohjattua. Päivähoitoa ohjaa yleisesti valtakunnalliset varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. Julkiset palvelut eivät yleensä hae taloudellista voittoa vaan tavoitteet ovat yhteiskuntapoliittisia. (Grönroos 1987,22.)

### 4.3 Päivähoidon tehtävät

Päivähoidon tärkeimpänä tehtävänä on huolehtia lapsen turvallisesta kehityksestä, oppimisesta ja perushoidosta. Päivähoidossa työn kohteena ovat lapset ja lapsiperheet. Ensisijaisesti on huomioitava lapsen etu. Päivähoitolain (L 19.1.1973/36 2§) mukaan päivähoitoa voivat saada kaikki alle oppivelvollisuus ikäiset lapset ja lain mukaan päivähoidon tulee tukea vanhempia heidän kasvatustehtävässään. Päivähoidon tavoitteena on edistää lapsen kokonaisvaltaista hyvinvointia. Lapsi saa päiväkodissa nauttia yhdessäolosta lasten ja aikuisten kanssa turvallisessa ilmapiirissä ja ympäristössä. Lapsi tuntee olonsa arvostetuksi ja hänet hyväksytään sellaisena kun hän on. Lapsi saa päiväkodissa harjoitella sosiaalisuutta ja luoda kaverisuhteita sekä turvallisia aikuissuhteita. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 15.) Kyselystä saamieni tulosten perusteella lapset viihtyvät hyvin päivähoidossa. Vanhempien mukaan lapset kokevat tärkeimpänä asiana päivähoidossa kaverisuhteet.

*”Kaverit tärkeitä viihtyvyyden kannalta. Lähtee mielellään hoitoon kun tietää siellä olevan kavereita. Hyvä paikka.”*

Päivähoito on myös yksi lastensuojelun avohuollon tukitoimi. Silloin työn tavoitteet vastaavat yleensä juuri niihin tarpeisiin, joita lapselta puuttuu. Painotetaan esimerkiksi turvallisia ihmissuhteita ja asetetaan lapselle tarkat säännöt ja rajat, joita tulee noudattaa. Lastensuojelulaki (L 13.4.2007/417. 2§) määrää, että lasten ja perheiden kanssa toimivien viranomaisten on ohjattava ja tuettava vanhempia kasvatuksessa ja pyrkiä tarjoamaan heille tarvittavaa apua riittävän varhain ja tarvittaessa ohjata lastensuojelun piiriin. Päivähoidon tulee tarjota myös erityistä tukea sitä tarvitseville lapsille. Erityinen tuki päivähoidossa vastaa lasten kuntoutuksellisiin ja kasvatuksellisiin haasteisiin. Esimerkiksi kehitysviivästymät, puheen kehityksen

ongelmat tai käytöshäiriöt voivat olla lapsella erityisen tuen aiheuttajia. Varhaisella tuella pyritään ennaltaehkäisemään esimerkiksi oppimisvaikeuksia koulussa. (Varhaiskasvatus ja päivähoito käsitteinä 2010.)

**Kasvatuspäämäärät.** Päivähoidolle on asetettu kolme kasvatuspäämäärää, jotka ovat tavoitteina kasvatustyölle. Työn tavoitteet ja toiminta tulee kuitenkin jäsentää yksilöllisesti lasta kohden hänen ikä- ja kehitystasonsa mukaan (Brotherus, Hasari, Helimäki 1990, 37). Kolme kasvatuspäämäärää, joita päiväkodissa tulisi toteuttaa, ovat varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden (2005, 13) mukaan henkilökohtaisen hyvinvoinnin edistäminen, toiset huomioonottavien käyttäytymismuotojen ja toimintatapojen vahvistaminen sekä itsenäisyyden asteittainen lisääminen.

Nämä kolme päämäärää painottuvat eri tavalla eri-ikäisillä lapsilla ja niiden merkitys vaihtelee erilaisissa tilanteissa. Hyvä hoito ja turvallinen ympäristö ovat perustana kaikelle toiminnalle varhaiskasvatuksessa. Lastensuojelulain (L 13.4.2007/417 1 §) tarkoitus on turvata lapselle oikeus tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen ja turvalliseen kasvu-ympäristöön. On tärkeää, että lapsen perustarpeista on huolehdittu, niin että hän voi keskittää mielenkiinnon muihin asioihin. Toimivalla kokonaisuudella näiden ulottuvuuksien välillä voidaan edistää lapsen myönteistä minäkäsitystä, lapsen ilmaisu- ja vuorovaikutustaitoja sekä ajattelukyvyyn kehittymistä. Selkeä päivärytmi on perusta lapsen hyvälle oppimisen edellytyksille. Lapsen päivään kuuluvat vuorovaikutustilanteet niin lasten kuin aikuisten kanssa. Arjen pienet työtehtävät, leikki ja muu lapselle ominainen toiminta ovat lapselle tärkeitä oppimisen ja kasvun tilanteita. Kasvattajien tehtävä on tuoda lasten päivään kasvatuksen ja opetuksen ulottuvuus. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 15–16.)

## 5 LAATU

Laatu - mitä sillä tavoitellaan ja mikä koetaan laadultaan hyvänä. Tähän on olemassa monenlaisia määritelmiä, jotka ovat muuttuneet vuosikymmenien aikana. Kaikkien määritelmien yhtenä perustana voidaan kuitenkin pitää asiakastyytyväisyyttä, jonka kehittäminen on olennainen osa laadukkuutta. Laadukas palvelu täyttää asiakkaiden tarpeet ja odotukset. Laatua ohjataan, arvioidaan ja kehitetään. (Karjalainen & Piirainen 2006.) Laatu käsitteenä on vaikea selittää, koska eri ihmiset tulkitsevat laadun erilaisena asiana. Laadun täytyy olla mitattavissa, jos sitä ei voi mitata niin sitä ei voi myöskään hallita. Käyttäjien kokemukseen perustuva laadun mittaaminen on yksilön henkilökohtainen mielipide. Laatu asiakasnäkökulmasta ongelmallista siinä mielessä, että käyttäjien mielikuvat vaihtelevat suuresti ja on vaikea yhdistää kaikkien mieltymykset yhteen ja toteuttaa kaikkien palvelujen käyttäjien mielestä laadukasta toimintaa. (Ross 2009.) Palvelun laatu ja toimivuus ovat viime kädessä asiakkaan kokemus ja asiakkaan arvioinnin perusteena on hänen saama palvelukokemus. Palvelun laatu liittyy myös asiakkaan kokemaan luottamukseen. (Rissanen 2005, 17 & Valvio 2010, 54.) Julkisten palvelujen laatu on koettu erittäin ongelmalliseksi. Sosiaali- ja terveydenhuollossa jonot ovat usein pitkiä, asiakkaita rasittaa hallinnollinen byrokratia ja kaupungin vastuulla olevat työt venyvät viikkokausia. Vihdoin yhteiskunta on turvautumassa yritystoiminnan apuun. (Rissanen 2005, 60.) Esimerkiksi päivähoitoa järjestetään isommissa kunnissa/kaupungeissa myös yksityisissä päiväkodeissa.

### 5.1 Laatuun vaikuttavat tekijät

Laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat asiakkaiden kokema tekninen ja toiminnallinen laatu. Tekninen laatu kuvaa kokemusta siitä mitä asiakas saa ja toiminnallinen laatu kertoo miten asiakas kokee palveluprosessin. Näiden lisäksi laatuun vaikuttaa myös organisaatiokuva eli palvelua järjestävän organisaation imago. On tärkeää, että asiakkaalla on myönteinen kuva organisaatiosta, muuten pienet virheet ja kielteiset kokemukset voimistuvat ja asiakas kokee kokonaislaadun huonompana kuin muuten olisi kokenut. Laatuun vaikuttavat asiakkaiden odotukset palvelua

kohtaan sekä heidän kokemuksensa saamastaan palvelusta teknisen ja toiminnallisen laadun kautta. Odotusten taustalla ovat asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Laatuun vaikuttavia resursseja ovat asiakkaan osallistuminen palvelun käyttöön, henkilöstön riittävyys ja vaikutus, työympäristön ja työmenetelmien toimivuus sekä työntekijöiden palveluhenkisyys. (Grönroos 1987, 32–33, 37, 45, 58.)

**Tekninen laatu.** Palvelun kokonaislaadun kannalta on tärkeää, mitä asiakas saa käyttäessään kyseistä palvelua. Tekninen laatu on palvelun lopputulos. Siihen vaikuttavat palveluiden määrä, henkilökunnan ammattitaito ja palveluntuotannossa käytettyjen laitteiden taso. (Grönroos 1987, 11.) Päivähoidossa tämä voi esimerkiksi merkitä sitä kuinka paljon ja millaisissa tiloissa kunta tarjoaa päivähoitomahdollisuuksia. Leikkivälineet ynnä muut tarvikkeet päivähoitopaikassa ja päivähoidon riittävä ammattitaitoinen henkilökunta vaikuttavat asiakkaiden kokemaan tekniseen laatuun.

**Toiminnallinen laatu.** Tämä laatu-ulottuvuus kuvaa asiakkaan ja palveluntuottajan välistä yhteistyötä ja sen toimivuutta. Toiminnalliseen laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa palvelun nopeus ja joustavuus, henkilökunnan asenteet asiakkaita kohtaan, työntekijöiden kyky ottaa huomioon asiakkaiden tarpeet sekä palvelumotivaatio. Jos asiakas saa näistä tekijöistä kielteisen kuvan, kärsii asiakkaan kokema kokonaisvaltainen laatu, koska toiminnallinen laatu vaikuttaa ensisijaisesti asiakkaiden kokemaan kokonaislaatuun. Hyväkin palvelu saatetaan kokea huonona, jos toiminnallista laatua ei kehitetä (Grönroos 1987, 11.) Päivähoidon piirissä toiminnalliseen laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi hoitopaikan hakuprosessin ja hoitopaikan saannin nopeus, joustavien hoitoaikojen järjestäminen, lasten ja vanhempien päivittäiset kohtaamistilanteet sekä se kuinka henkilökunta vastaa lapsen tarpeisiin ja kuinka motivoituneita ja aktiivisia työntekijät ovat lapsiryhmässä toimiessaan. Nämä kaksi laatutekijää ovat kietoutuneina toisiinsa. Toiminnallinen laatu vaikuttaa päällimmäisenä asiakkaiden kokemaan laatuun, mutta toisaalta ilman hyvää teknistä laatua ei voida myöskään toteuttaa hyvää laadullista toimintaa ja päinvastoin (Grönroos 1987, 12).

Päivähoidossa laatu voidaan jakaa neljään eri osa-alueeseen, joiden perusteella asiakkaat arvioivat saamaansa palvelua. Ne ovat laadun puitetekijät, laatua välilli-

sesti ohjaavat tekijät, laadun prosessitekijät ja vaikuttavuustekijät. Laadun puitetekijöitä ovat ryhmän koostumus, ihmissuhteiden pysyvyys ja fyysinen ympäristö. Välillisesti laatua ohjaavat henkilökunnan ja vanhempien välinen yhteistyö, hoitopaikan yhteistyö muiden tahojen kanssa, henkilökunnan keskinäinen yhteistyö ja hyvinvointi, henkilökunnan koulutus ja ammatillinen kasvu sekä johtajuus. Prosessitekijöitä ovat perushoito, lapsen ja aikuisen välinen vuorovaikutussuhde sekä lasten keskinäinen vuorovaikutus, lapsilähtöinen toiminta, toiminnan suunnittelu ja arviointi. Vaikuttavuustekijöitä ovat lapsen myönteiset kokemukset, lapsen kasvu, kehitys ja oppiminen, vanhempien tyytyväisyys ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus. (Hujala ym. 1999, 78.)

## 5.2 Laadun hallinta

Toiminnan suunnittelu, johtaminen, arviointi ja kehittäminen asetettujen laatutavoitteiden saavuttamiseksi ovat laadunhallintaa. Kaikki toiminnan johtoryhmään kuuluvat ovat vastuussa laadunhallinnasta, mutta sen toteuttamiseen osallistuvat organisaation kaikki jäsenet. Laadunhallinnan ensimmäinen valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveyshuollossa valmistui vuonna 1995. Sen keskeisimpänä periaatteena oli jokapäiväinen laadunhallinta osana työtä. Laadunhallinnan painopisteenä on asiakaslähtöisyys ja sosiaali- ja terveyshuollon laadunhallintaa toteutetaan tiedolla ohjaamisella. Edellytyksenä laadunhallinnalle on, että se perustuu luotettavaan tietoon toiminnan seuraamisesta, mittaamisesta ja arvioinnista. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle 1999, 3, 24.)

Asiakas on yksi keskeinen tekijä laadunhallinnassa. Toiminnan tulee ennen kaikkea vastata asiakkaiden tarpeisiin, eikä toimintaa tule suunnitella ainoastaan ammattilaisten näkökulmasta. Nykyään asiakkaiden odotukset ja vaatimukset palvelujen laadusta ovat lisääntyneet ja asiakkaiden aktiivinen osallistuminen on luontevaa. Olisi myös kyettävä saamaan niiden ihmisten ääni kuuluviin, jotka eivät oma-toimisesti pysty antamaan palautetta. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle 1999 11,13.) Tästä syystä on hyvä tehdä koko asiakasryhmälle asiakastyytyväisyyskyselyjä, joiden avulla laadunhallinta mahdollistetaan kaikille. Jos kyselystä on mennyt tieto kaikille asiakkaille, on heillä silloin mahdollisuus omalta

osaltaan vaikuttaa laadunhallintaan, mutta kaikki eivät siihen silti osallistu. Anonyymisyys takaa matalan kynnyksen palautteen antoon nimettömänä.

Asiakkailta saama palaute voi koskea asiakkaan kokemaa saamaansa kohtelua, prosessin etenemistä tai palvelun tapahtumia. Asiallinen, mutta kriittinen palaute helpottaa kehittämistarpeiden tunnistamista ja täydentää ammattilaisten omaa arviointia. Asiakkaan tulisi saada myös tieto siitä, miten hänen palautteensa on vaikuttanut ja miten sitä on käsitelty. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle 1999, 13.) Asiakaspalautteen kerääminen ja aineiston hyödyntäminen takaavat asiakaslähtöisen työtavan (Haverinen ym. 1999, 12).

Palveluja tuottavassa organisaatiossa tulisi olla myös ammattitaitoinen ja osaava johtoryhmä, joka mahdollistaa laadukkaan työn ja toteuttaa laadunhallintaa. Johtoportaan tulisi myös huolehtia siitä, että palveluyksikössä on riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa. Henkilökunta voi itse osallistua ammattitaitoa ylläpitäviin ja laadunhallintataitoja lisääviin koulutuksiin. Laadukasta ammattitaitoa omaava henkilökunta on ajan tasalla ja mukana yhteiskunnan muutoksissa ja sitä kautta perheiden muuttuvissa tarpeissa. Ammattitaitoinen henkilöstö on hyvän laadun edellytys (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle 1999, 13, 17).

### **5.3 Laadun arviointi**

Arvioinnilla on tärkeä merkitys laadukkaan varhaiskasvatuksen ja kasvattajayhteisön toiminnan kehittämisessä (Kupila 2004, 113). Laadun arviointiin vaikuttaa arvioijan ikä, sukupuoli ja muu tausta. Jokaisella ihmisellä on myös oma näkemys siitä, miten heitä pitäisi palvella ja mitä on hyvä palvelu. Palveluhetken tilanne vaikuttaa myös asiakkaan kokemaan laatuun. (Valvio 2010, 81–82.) Joissain tapauksissa asiakastyytyväisyyttä on vaikea arvioida, esimerkiksi sosiaalialalla monissa asiakasryhmissä asiakas ei itse ole kyvykäs ilmaisemaan tarpeitaan ja tyytyväisyyttään. Esimerkiksi varhaiskasvatuksessa lapset eivät itse tiedosta tarpeitaan. Laadukkaan palvelun takaamiseksi on pidettävä asiakkaat tyytyväisinä ja samalla vastattava niihin tarpeisiin, joita asiakasryhmä ei välttämättä itse edes tiedosta. (Dahlberg ym. 2003, 96.) Siksi varhaiskasvatuspalveluissa on hyvä kohdistaa

asiakastyytyväisyystutkimus lähinnä lasten vanhemmille, vaikka tietysti on tärkeää, että lapset viihtyvät päivähoidossa. Päivähoidossa ei voida kuitenkaan tarjota vain herkkuja ruuaksi ja jättää päiväunia väliin, koska se ei olisi lasten tarpeita vastaavaa, vaikka he itse voisivat kokea sen laadukkaammaksi päivähoidoksi. Varhaiskasvatuksessa arvioinnilla on keskeinen merkitys vanhempien kanssa tehtävässä yhteistyössä.

Vanhemmilta saatu tieto on tärkeää lapsen arvioinnissa sekä opetuksen suunnittelussa ja kehittämisessä. Arvioinnin tulisi antaa ohjeita muutokseen. Arviointitiedon pitäisi olla sellaista, että sen pohjalta voidaan suunnitella ja kehittää toimintaa niin, että sille asetetut tavoitteet voidaan saavuttaa. Lisäksi arviointia tehdessä on huomioitava arvioijien kyky toteuttaa arviointia ja tulkita tiedot todellisuutta vastaavalla tavalla. (Heikka ym. 2009, 101, 114.) Arvioinnin luotettavuuden perusteella tein asiakastyytyväisyyskyselyn päivähoidossa olevien lasten vanhemmille. Vaikka päivähoito ensisijaisena on kohdistettu lapsille ja lapset ovat omaltaan osaltaan laadunmäärittäjiä. Vanhemmat kuitenkin tietävät paremmin lasten perustarpeista, joista on huolehdittava. Lapsilta voitaisiin kysyä mielipiteitä esimerkiksi päivähoidossa viihtymisestä. Arvioinnin eettisyyttä tarkastellaan kahdesta näkökulmasta, arvioidun toiminnan hyötyjä ja haittoja sekä siihen osallistuvien oikeuksia. Tekeväni tutkimus kohdistui lähinnä lasten oikeuksiin saada hyvää ja turvallista päivähoitopalvelua, joten ensisijaisesti on tarkasteltava lapsen oikeuksien näkökulmaa. (Heikka ym. 2009, 114.) Valtakunnallisella tasolla olisi oltava mahdollista arvioida miten hyvä laadun ja työn edellytykset toteutuvat eri kunnissa ympäri maan (Jokimies & Kronqvist 2008, 11).

## **5.4 Kehittäminen**

Laadun kehittäminen on jatkuva prosessi, jonka keskiössä ovat henkilökunnan ammattitaito, asiakaslähtöisyys sekä toimiva työyhteisö ja johtoporras. Varhaiskasvatuksen arvioinnissa ja kehittämisessä kiinnitetään huomiota myös lasten ja vanhempien antaman palautteen arvoon. (Jokimies & Kronqvist 2008, 11.) Palveluperiaatteen soveltaminen ei tarkoita, että lisätään resursseja, vaan niiden tehokkaampaa käyttämistä juuri palveluperiaatteen mukaisesti. Esimerkiksi päivähoi-



dossa palvelujen kehittäminen saattaa vaatia lisäresursseja, mutta välttämättä kyseessä ei ole resurssien puute, vaan niiden huonosti toimivat toimintajärjestelmät ja vääränlaiset asenteet. (Grönroos 1987, 9.) Varhaiskasvatusta pyritään kehittämään päivähoitonäkökulmasta laajemmaksi kaikki varhaiskasvatuspalvelut kattavaksi näkökulmaksi vaikuttaen sen sisältöön ja laatuun. Päiväkodin toiminta on suunniteltua, koko ryhmän hallintaa ja tiimityötä. Perhepäivähoidossa korostuu taas kodinomaisuus ja pienet lapsiryhmät. Molempia hoitomuotoja voidaan pitää laadukkaana ja molempien hoitomuotojen tulisi ottaa toisiltaan vinkkejä omaan kasvatustyöhön. (Varhaiskasvatustutkimus ja varhaiskasvatuksen kansainvälinen kehitys. 2007, 33.) Se kumpi vaihtoehto kenellekin on laadukkain, riippuu perheen omista arvoista, odotuksista ja tarpeista.

On olemassa kolme syytä miksi palveluita tulisi kehittää palveluperiaatteen mukaisesti. Hyvä palvelu johtaa organisaation toiminnan tehostumiseen, kansalaisilla on oikeus nimenomaan hyviin palveluihin ja palvelun kehittäminen parantaa henkilöstön työskentelyedellytyksiä. Työvaiheiden yksinkertaistaminen ja tarpeettomien työvaiheiden pois jättäminen voivat kehittää työn tehokkuutta kun osataan keskitää toiminta oikeisiin asioihin. Johtajan täytyisi saada myös henkilöstö mukaan kehittämistyöhön, jotta sillä voitaisiin saada tuloksia aikaan. (Grönroos 1987,9–10, 60.)

Hyvä palvelu edellyttää yhteistyötä asiakkaiden kanssa. Hyvällä yhteistyöllä pyritään asiakkuudesta huolehtimiseen, asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen ja hyvään palvelutuotantoon. Hyvään yhteistyöhön kuuluu myös palveluiden jatkuva kehittäminen. (Rissanen 2005, 96.) Toiminnan ja palvelujen kehittämismahdollisuutena pidetään laadunhallintaa (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle 1999, 3). Hyvän palvelun kehittämisen toimintatapoja ovat aitous, avoimuus, luottamus ja vilpittömyys, huolenpito, kunnioitus ja empaattisuus, tehokas ja ammatillinen työote, joustava toimintatapa sekä rohkeus kohdata ja käsitellä ristiriitoja. Innovatiivisuus on keskiössä palveluiden kehittämisessä. Sillä tarkoitetaan uusien ideoiden tuottamista, uudelleenajattelua ja uudenlaisia ongelmien ratkaisuehdotuksia. (Rissanen 2005, 97, 101.)

Varhaiskasvatusta ja varhaiskasvatuspalveluja tulisi kehittää varhaiskasvatussuunnitelman ja valtakunnallisten linjausten mukaisesti (Jokimies & Kronqvist 2008, 11). 2003 eduskuntavaalien alla tehdyn maanlaajuisen tutkimuksen mukaan varhaiskasvatuksen laadun kehittämisen esteenä on päättäjien haluttomuus pannaan päivähoidon, vaikka he ovat tietoisia laatua heikentävistä tekijöistä ja taloudellisista resursseistakaan ei ollut ainakaan tuohon aikaan pulaa (Hujala ym. 2006). 2002 tehdyn kansainvälisten tutkimustulosten mukaan vanhemmat halusivat kehittää varhaiskasvatuksen hallinnollista puolta. Vanhempien näkökulmasta lapsiryhmien kokoa pitäisi pienentää ja saada lisää aikuisia päiväkoteihin. Vanhemmat toivoivat myös, että päättäjät huomioisivat kasvattajien palkoissa työn vaativuuden ja antaisivat sille arvoa. Myös päiväkotien tiloissa olisi vanhempien mielestä kehitettävää. Kasvatustyötä vanhemmat halusivat kehittää lapsilähtöisemmäksi ja vapaamuotoisemmaksi, lisää aikaa lasten omaehtoiselle leikille. (Hujala ym. 2006.) Päivähoitohenkilökunta ja kunta yksistään eivät kuitenkaan voi vaikuttaa tiettyihin asioihin, kuten lapsiryhmien suuruuteen tai henkilöstön riittämättömyyteen. Näissä asioissa pitäisi tapahtua muutosta valtakunnallisella tasolla päättäjien toimesta, ennen kuin kunnissa voidaan lisätä aikuisia lapsiryhmiin. Toki kuntien tehtävä on huolehtia, että annetuista määräyksistä pidetään kiinni ja esimerkiksi erityistä tukea tarvitsevat lapset huomioidaan lapsiryhmien koossa. Nyt kun olen kertonut päivähoidon järjestämisestä ja laatutekijöistä ja laadun seurannasta, voin yhdistää nämä kaksi asiaa ja kertoa mitä on laadukas varhaiskasvatus, mitkä asiat siihen vaikuttavat ja miten laatua päivähoidossa ohjataan.

## 6 LAADUKAS VARHAISKASVATUS

Laadukas varhaiskasvatus on pohja asiakastyytyväisyydelle ja lapsen edun huomioonottamiselle. Laadukkaalla varhaiskasvatuksella on vaikutus lasten elämään, kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin ja sen myötä kehittymiseen ja oppimiseen (Jokimies & Kronqvist 2010, 11).

Tekemäni kyselyn mukaan suurin osa vastaajien lapsista viihtyi hyvin tai erinomaisesti päivähoidossa. Vain kaksi vastaajaa koki lapsen viihtyvän siellä kohtalaisesti. Hujalan ym. (2006) mukaan vanhemmat päättelivät lasten viihtyvän hyvin hoidossa, koska lapset jäivät yleensä mielellään hoitopaikkaan. Kyselyn avoimista vastauksista kävi ilmi, että suurimmaksi osaksi lapset viihtyvät päivähoitopaikoissaan ja niissä järjestetään lapsille virikkeellistä toimintaa. Lapsilla on hoitopaikassa kavereita, mutta etenkin perhepäivähoidossa kun lapsia on vähän ja lapset vaihtuvat, pidemmät kaverisuhteet yleensä jäävät pois. Lapset kertovat kotona päivästänsä yleensä avoimesti. He kertovat leikeistään, lauleskelevat hoidossa opittuja lauluja ja ylpeänä esittelevät tekemiään askarteluja. Myös lapsen ei-sanallisesta viestimisestä voi päätellä lasten viihtyvän hoitopaikassa. Lapset lähtevät vastaajien mukaan hoitoon yleensä iloisin mielin.

Laadukkaan varhaiskasvatuksen taustalla ovat päivähoitoa ohjaavat säädökset kuten lait ja asetukset, kasvatuskumppanuus ja henkilökunnan hyvä ammattitaito. Suomen varhaiskasvatuksen laatua on mitattu yhdessä 23 muun OECD-maan (Organization for Economic Co-operation and Development) ja Slovenian kesken. Maiden välisiä varhaiskasvatusjärjestelmiä arvioitiin kansainvälisessä Unicefin Innocenti-tutkimuskeskuksen tuottamassa raportissa ”The Childcare Transition” vuonna 2008. Suomi sijoittui raportissa kolmanneksi vertailevien maiden kärkijoukoissa. (Linberg & Välimäki 2010, 45.)

Alavudella tekemäni tutkimuksen mukaan asiakkaat olivat yleisesti ottaen tyytyväisiä päivähoitoon ja palaute oli suurimmaksi osaksi positiivista. Vastaajien prosentuaalinen määrä jäi melko pieneksi koko asiakaskunnasta, eikä tuloksia voi tästä syystä pitää täysin luotettavina, mutta ne ovat kuitenkin suuntaa antavia. Päivä-

hoidonohjaajan mukaan aiempina vuosina tehtyjen kyselyiden mukaan, asiakkaat ovat pääosin aikaisempinakin vuosina olleet tyytyväisiä päivähoitoon Alavudella. Päivähoito Suomessa ylipäätään on hyvin valvottua ja järjestettyä. Syksyllä 2007 Stakesin tekemän kyselyn mukaan asiakkaat kokivat päivähoidon myönteisenä ja olivat kohtuullisen tyytyväisiä varhaiskasvatuksen toteutumiseen oman kokemuksen perusteella. Myös muiden tutkimusten mukaan asukkaat luottavat lasten päivähoitoon. Valtakunnallisen tutkimuksen perusteella vanhemmat olivat kaiken kaikkiaan tyytyväisiä lapsensa päivähoitoon. Päivähoidon oletetaan siis vastaavan vanhempien tarpeisiin hyvin. Asuinpaikalla ei ole suurta merkitystä mielipiteisiin, eivätkä vanhempien tuloluokat ole merkittävästi vaikuttaneet. Kielteistä palautetta on tullut lähinnä henkilöstön riittämättömyydestä. (Hujala ym. 2006, Linberg & Välimäki 2010, 45.)

Palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat uskottavuus ja luotettavuus organisaatioon, tässä tapauksessa päivähoitopaikkaan, asiantunteva henkilökunta, työntekijöiden palveluhalukkuus ja päivähoitopaikan helppo saavutettavuus eli helpot kulkuhyteydet asiakkaan kannalta sekä päivähoitopaikan järjestämisen nopeus ja helppous. (Grönroos 1987, 35.) Tekemäni tutkimuksen mukaan päivähoitopaikan hakuprosessi koettiin suurimmaksi osaksi selkeäksi ja nopeaksi. Yleisesti ottaen asiakkaat olivat sitä mieltä, että heidän tarpeensa huomioitiin hyvin hoitopaikkaa valittaessa. Avoimista vastauksista kävi ilmi, että monilla oli kuitenkin kestänyt pitkään saada tieto hoitopaikasta, kun asiaa oli lähdetty selvittämään. Suurin osa oli sitä mieltä, että heidän tarpeitaan oli kuunneltu, mutta joidenkin kohdalla asiakasperheen tarpeet ja toiveet olivat jääneet vähän taka-alalle.

Vastauksista kävi ilmi hoitajien ja hoitopaikkojen pula, joiden takia myös hoitopaikan saanti oli venynyt pitkälle. Kyselylomakevastausten perusteella suurin osa oli tyytyväisiä päivähoidon hakuprosessiin, mutta avoimissa vastauksissa kuitenkin kävi ilmi, että useammalla oli ollut joitain hankaluuksia hakuprosessin etenemisessä, tai hoitopaikan saannissa.

*”Päätöksen saaminen hoitopaikasta oli hidas, sillä hoitopaikoista oli pulaa ja on edelleenkin”*

*”Toiveeni kuunneltiin paikan järjestyessä. Sähköinen hakemus helppo ja toimiva.”*

Päivähoitopaikan sijainnin vastaajat kokivat lähinnä erinomaiseksi tai hyväksi. Myös päivähoitopaikan aukioloaikojen koettiin vastaavan hyvin perheen tarpeita. Vuonna 2002 tehdyn valtakunnallisen tutkimuksen perusteella vanhemmat olivat erittäin tyytyväisiä päiväkodin aukioloaikoihin ja sijaintiin (Hujala ym. 2006). Alavudella suurin osa vastaajista tarvitsi hoitoa vain päiväaikaan, vain kolme tarvitsi iltä-/viikonloppuhoitoa ja vastaajista kukaan ei tarvinnut yöhoitoa. Lähes kaikki vuorohoidon tarvitsijat kokivat sen järjestämisen toimivan hyvin, tulosta ei kuitenkaan voi pitää täysin luotettavana, koska vastaajista vain muutama tarvitsi vuorohoitoa ja todellisuudessa vuorohoidon tarvitsijoita kunnassa on kuitenkin enemmän.

Työntekijöiden viestintäkyvyt, asiakkaiden tarpeiden huomiointi ja ystävällisyys asiakkaita kohtaan vaikuttavat suuresti asiakkaiden kokemaan laatuun palvelupaidassa. Myös fyysiset tilat ja paikan turvallisuus vaikuttavat kokonaislaatuun. (Grönroos 1987, 35.) Asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan Alavudella oltiin todella tyytyväisiä oman päivähoitopaikan tiloihin. 96 % vastaajista oli sitä mieltä, että päivähoitopaikan tilat olivat erinomaiset tai hyvät. Avoimien vastausten perusteella perhepäivähoidossa oleville lapsille toivottiin enemmän ulkoilua ja uusia leluja, asia on vastaajien mielestä hankala ottaa itse puheeksi hoitajan kanssa. Päivähoidon maanlaajuisen laatututkimuksen mukaan vuonna 2002 vanhemmat olivat joiltain osin tyytymättömiä päivähoitopaikan tiloihin ja ulkoisiin puitteisiin, esimerkiksi rakennuksiin ja ulkoilutiloihin sekä rikkiinäisiin leluihin. Pääasiassa he kuitenkin arvioivat olevansa tyytyväisiä päivähoidon kokonaislaatuun. (Hujala ym. 2006.)

Kallialan (2008, 269) tekemän tutkimuksen mukaan vuosituhaten alun resursseilla olisi hyvin mahdollista toteuttaa korkeatasoista varhaiskasvatusta. Erot päiväkotien välillä ovat kuitenkin suuria ja päivähoidon selkiyttämätön tehtäväkenttä tuntuu johtavan asioiden kaunisteluun (Kalliala 2008, 269). Hujala ym. (2006) kertoo maanlaajuisen tutkimuksen osoittavan, että päivähoidon laadun vaihteluun vaikuttavia tekijöitä ovat kuntien säästötoimet ja yleiset arvovalinnat. Kansanedustajat pitivät laatua heikentävinä tekijöinä suuria lapsiryhmiä ja henkilöstön vähyyttä. Päivähoitolaissa ja asetuksessa tarkemmin määritellään lapsiryhmien koosta ja

henkilökunnan lukumäärästä. Päiväkodissa tulee olla vähintään yksi lastentarhanopettaja tai lastenhoitaja enintään seitsemää yli kolmevuotiasta lasta kohden tai yksi lastentarhanopettaja tai hoitaja enintään neljää alle kolmevuotiasta kohden. Jos lapsiryhmässä on erityistä tukea tarvitsevia lapsia, on se huomioitava lapsiryhmän koossa. Perhepäivähoidossa ja ryhmäperhepäivähoidossa lapsia saisi olla yhtä hoitajaa kohden neljä, mukaan lukien perhepäivähoitajan omat alle kouluikäiset lapset. (A 16.3.1973/239, 6§.) Näistä luvuista tulisi pitää kiinni, mutta käytäntö osoittaa, että perhepäivähoidossa varsinkin lapsimäärät ovat usein sallittua suurempia hoitajapulan vuoksi. Tekemästäni tutkimuksesta nousi avoimista vastauksista esille vanhempien tyytymättömyys suuriin lapsiryhmiin ja aikuisten määrään päiväkodissa lapsia kohden. Samoihin asioihin vanhemmat olivat tyytymättömiä valtakunnallisen tutkimuksen tulosten perusteella (Hujala ym. 2006).

Hujalan ym. (2006) mukaan vanhemmat arvioivat päivähoidon puitteita eri puolella Suomea joko erittäin toimivaksi ja päinvastoin taas erittäin huonoiksi. Tämä kertoo siitä, että päivähoidon laatu tässä suhteessa vaihtelee melko paljon eri paikkakunnilla. Yleisesti ottaen vanhemmat ovat enemmänkin tyytymättömiä päivähoidon puitetekijöihin eli ryhmän koostumukseen, ihmissuhteiden pysyvyyteen ja fyysiseen ympäristöön kuin toiminnan sisältöön. Vanhemmat olivat tutkimuksen mukaan erittäin tyytyväisiä päivähoidon opetukseen, oppimismahdollisuuksiin ja kasvattajien myönteiseen suhtautumiseen lapsia kohtaan. (Hujala ym. 1999, 78 & 2006.)

## **6.1 Kasvattajien ammattitaito.**

Riittävä ja osaava henkilökunta on keskeinen osa laadukasta varhaiskasvatusta (Jokimies & Kronqvist 2010, 11). Kalliala (2008, 270) kertoo henkilökunnan koulutustasolla olevan merkitystä varhaiskasvatuksen laatuun. Koulutus alalle on tärkeää, mutta varsinaisesti ammattinimikkeellä ei ole merkitystä ammattitaidon kannalta. Jokainen ammattiryhmä tuo omaa näkökulmaa työhön saamansa koulutuksen myötä ja se on rikkaus. Työntekijöiden riittävä koulutus alalle ja sen myötä saama henkilökohtainen ammattitaito on avainasemassa takaamaan laadukas varhaiskasvatus. Jokaisen työntekijän ammattitaitoa tarvitaan ja eri asioiden painotus

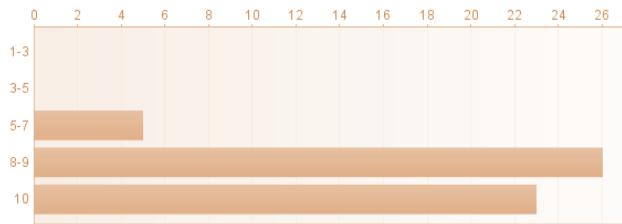
koulutuksessa tuo kattavan osaamistason päivähoitoon. Varhaiskasvatustyötä tehdään melko pitkälle omalla persoonalla, vaikka työtapaan tietysti vaikuttaa työntekijöiden saama koulutus. Lastentarhanopettajilla on vahva perusta muun muassa pedagogiselle osaamiselle, sosionomin koulutuksessa painottuu enemmän sosiaaliset taidot, asiakkaan kohtaaminen ja perhenäkökulma, hoitajilla taas on vahva osaaminen lasten perushoidosta ja näitä kaikkia taitoja tarvitaan takaamaan lapsille laadukas varhaiskasvatus.

Lastentarhanopettajan kelpoisuusvaatimuksina on kasvatustieteen kandidaatin tutkinto, johon sisältyy lastentarhanopettajankoulutus tai sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto (sosionomi amk), johon sisältyy varhaiskasvatuksen ja sosiaalipedagogiikan opinnot tietyn laajuisina. Lastenhoitajan tehtäviin on kelpoisuusvaatimuksena lähihoitajan perustutkinto. (L 29.4.2005/272, 7§.) Rissasen (2005, 99) mukaan jokaisen ammattiryhmän edustajiin pätee sama ydinosaaminen asiakastyön ammattilaisena. Uudistuva, ammatillinen tieto ja taito, jatkuva itsensä kehittäminen, myönteinen käsitys itsestä, vilpittömyys, luottamus ja avoimuus niin työkavereita kuin asiakkaitakin kohtaan, tunteiden hallinta, vuorovaikutustaitojen hallinta sekä aggression ja stressin hallintakyky. Ammatillinen varhaiskasvatus vaatii perhelähtöistä työotetta (Hujala ym. 2006).

Toteuttamassani asiakastyytyväisyyskyselyssä päivähoitopaikan henkilökunnan ammattitaitoa arvioitiin asteikolla yhdestä kymmeneen. Suurin osa vastaajista antoi henkilökunnalle arvosanan 8-9 tai jopa täyden kymmenen. Vain viisi vastaaja antoi arvosanaksi 5-7. Kuvio 1. tekee näkyväksi sen, kuinka tyytyväisiä vanhemmat ovat lasta hoitavaan henkilökuntaan Alavudella. Kuvion yläpuolella näkyy vastaajien määrä ja vasemmassa reunassa henkilökunnalle annettava arvosana.

25. Minkä arvosanan annatte päivähoitopaikan henkilökunnalle? (ammattitaito, työhön, motivaatio jne.) (Vastaajien määrä: 54)

asenne



Kuvio 1. Tyytyväisyys päivähoitopaikan henkilökuntaan.

Tämä kertoo mielestäni siitä, että Alavudella on päivähoidossa hyvin koulutettua ja ammattitaitoista henkilökuntaa, jos suurin osa vastaajista antaa näin hyviä arvosanoja henkilökunnalle. Alavudella tekemäni tutkimuksen mukaan lähes kaikki, 93 % vastaajista oli kokonaisuudessaan erittäin tai hyvin tyytyväisiä päivähoitotoimintaan. Jos vastausprosentti kokonaismäärästä olisi ollut enemmän, olisi tulos voinut olla kriittisempi, mutta toisaalta aiempina vuosina tehtyjen kyselyiden mukaan henkilökuntaan on aina oltu tyytyväisiä. Avoimissa vastauksissa erään ryhmäperhepäiväkodin henkilökuntaa oli kehuu aivan ihanaksi ja perhepäivähoidonohjaaja on helppo lähestyä asiakkaiden mukaan. Erityiskiitosta saivat myös muutamat perhepäivähoitajat.

*”Hoitajan kultainen ote lapsen kasvun tukemiseksi ainutlaatuista.”*

*”On hyvä, että voi turvallisella mielin jättää lapsensa hoitoon ja hoitaja ottaa kaikkien lasten tarpeet huomioon.”*

## 6.2 Ohjaavat säädökset

Valtio määrittelee varhaiskasvatuksen järjestämistä lakien ja asetusten avulla, jotka on huomioitava varhaiskasvatuspalveluita järjestettäessä. Päivähoitoyksiköissä on huomioitava valtakunnallisen ja kunnallisen tason asettamat raamit työlle, jotka ohjaavat myös yksittäisen tiimin ja työntekijän toimintaa. (Mikkola 2010, 12.)



**Lait, asetukset ja valtakunnalliset asiakirjat.** Päivähoitoa ohjaa ehdottomasti laki ja asetus lasten päivähoidosta sekä uusi lastensuojelulaki tietyiltä osilta. Lainsäädäntönä taustalla toimii myös laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, perusopetuslaki, sosiaalihuoltolaki sekä työntekijöiden osalta laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä sekä laki ammatillisen henkilöstön pätevyysvaatimuksista. Lisäksi laissa asetetaan päivähoidon maksujen ja tukien määräytymisestä. (Varhaiskasvatuksen keskeinen lainsäädäntö 2011.)

1973 tuli laki lasten päivähoidosta, jonka mukaan päivähoito muuttui yleiseksi, kaikille tarkoitetuksi ja tarpeenpohjalta määräytyväksi, mutta kuitenkin maksulliseksi. 1983 Päivähoitolakiin kirjattiin päivähoidon kasvatustavoitteet. Noin kymmenen vuotta myöhemmin siihen lisättiin Suomen vähemmistökielisten ja maahanmuuttajaryhmien lasten oman kielen ja kulttuurin tukeminen. 1996 Laki määräsi oikeuden päivähoitoon kaikille alle kouluikäisille lapsille. 2002 Varhaiskasvatuksen sisällöllisen kehittämisen ja ohjauksen välineeksi luotiin valtioneuvoston periaatepätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista. 2003 valmistui varhaiskasvatussuunnitelman (vasun) perusteet, joiden pohjalta kunnat tekevät omia kuntakohtaisia varhaiskasvatussuunnitelmia. (Ainasoja 2008, 37.) Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet on päivitetty myöhemmin vuonna 2005.

Nykyään päivähoito on kaikille tarkoitettu subjektiivinen oikeus, huolimatta hoidon todellisesta tarpeesta. Käytäntö kuitenkin osoittaa päivähoitopaikoista olevan pulaa ja sen takia hoitopaikat täytetään pääosin ensisijaisesti lapsilla, joilla on todellinen hoidontarve molempien vanhempien käydessä töissä. Päivähoitoyksiköissä on huomioitava valtakunnallisen ja kunnallisen tason asettamat raamit työlle, jotka ohjaavat myös yksittäisen tiimin ja työntekijän toimintaa. (Mikkola 2010, 12.)

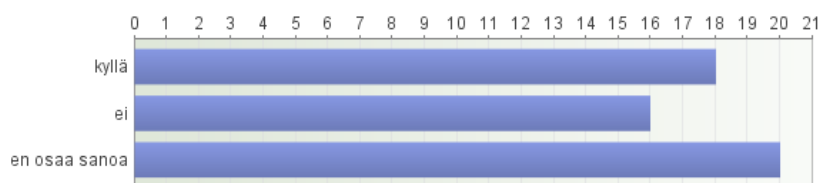
**Etiikka ja arvot.** Arvopohja varhaiskasvatuksessa liittyy kansainvälisiin lapsen oikeuksien sopimukseen, kansallisiin säädöksiin ja muihin ohjaaviin asiakirjoihin. Tärkein arvo varhaiskasvatuksessa on lapsen ihmisarvo, joka käsittää muun muassa lasten tasa-arvoisen kohtelun ja syrjintäkiellon sekä lapsen mielipiteen huomioonottamisen. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 12.) Lapsilla on itsenäinen paikka yhteiskunnassa, heillä on omat oikeudet ja yksilölliset tarpeet ja he ovat täysivaltaisia yhteiskunnan jäseniä (Dahlberg ym. 2003, 49). Varhaiskas-

vatuksen keskeisiä periaatteita ovat lapsen oikeus esimerkiksi turvallisiin ihmissuhteisiin, turvattuun kasvuun, kehitykseen ja oppimiseen, turvalliseen ympäristöön, oikeus saada tarvitsemaansa erityistä tukea sekä oikeus omaan kulttuuriin, äidinkieleen ja uskontoon. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 12.)

### 6.3 Varhaiskasvatussuunnitelma.

Jokaiselle lapselle pyritään tekemään henkilökohtainen varhaiskasvatussuunnitelma, johon kirjataan ylös tavoitteet lapsen varhaiskasvatuksesta. Varhaiskasvatussuunnitelma tehdään yhdessä lasten vanhempien kanssa ja sitä seurataan tiettyin väliajoin. Tekemäni tutkimuksen mukaan suurin osa vastaajista ei tiennyt varmasti, tehdäänkö lapselle varhaiskasvatussuunnitelma päivähoidossa. Noin kolmasosalle vastaajien lapsista tehtiin vanhempien mukaan varhaiskasvatussuunnitelma ja lopuille ei tehty lainkaan varhaiskasvatussuunnitelmaa päivähoidossa, tai ainakaan vanhemmat eivät olleet tietoisia siitä. Alla oleva kuvio 2. kuvaa, kuinka vastaukset ovat jakautuneet. Varhaiskasvatussuunnitelmasta tulisi antaa vanhemmille enemmän tietoa ainakin tämän kyselyn mukaan, koska suurin osa vanhemmista ei ilmeisesti edes tiedä mikä se on. Vastauksissa on huomioitava, että suurin osa vastaajista on perhepäivähoidon asiakkaita ja perhepäivähoidossa varhaiskasvatussuunnitelmat eivät ole vielä niin aktiivisessa käytössä kuin päiväkodeissa.

38. Tehdäänkö päivähoitoyksikössä lasta koskevat kirjalliset varhaiskasvatussuunnitelmat yhdessä vanhempien kanssa? (Vastaajien määrä: 54)



Kuvio 2. Yksiköissä kirjattavat varhaiskasvatussuunnitelmat vanhempien näkökulmasta.

Uskon, että varhaiskasvatussuunnitelmat ovat vahvemmin käytössä päiväkodeissa, mutta koska vastaajista vain vähän yli kymmenen oli päiväkodin asiakkaita, ei näiden tulosten perusteella voida arvioida todellista tietoa. Henkilökohtaiset varhaiskasvatussuunnitelmat eli vasut, pyritään tekemään nykyään lähes jokaisessa päivähoitoyksikössä jokaiselle lapselle. Pienimmissä kunnissa tämä käytäntö ei kuitenkaan ole vielä niin vahvasti esillä, etenkin perhepäivähoidossa. Tulevaisuudessa pyritään valtakunnallisella tasolla siihen, että jokaiselle päivähoitossa olevalle lapselle tehdään kirjallinen varhaiskasvatussuunnitelma yhdessä vanhempien kanssa. Sen tavoitteena on tukea lapsen henkilökohtaista kasvua ja kehitystä ja kulkea lapsen mukana aina koulutielle asti. Varhaiskasvatussuunnitelmien tekeminen päivähoitossa on yhtenä kuntien tavoitteena lisätä vanhempien osallisuutta päivähoitokasvatuksessa (Hujala ym. 2006). Varhaiskasvatussuunnitelmaan kirjataan tietoja lapsesta sekä hänen kehittämistarpeista ja vahvuuksistaan. Varhaiskasvatussuunnitelman avulla pyritään tuomaan näkyväksi lapsen henkilökohtainen kehitys ja mahdollistamaan varhainen puuttuminen muun muassa varhaisessa iässä esiintyviin oppimisvaikeuksiin ja näin ennaltaehkäisemään suurempia ongelmia.

Varhaiskasvatussuunnitelman tavoitteena on varhainen puuttuminen lapsen mahdollisiin oppimis- tai muihin vaikeuksiin ja niiden ennaltaehkäisy. Sen avulla arvioidaan lapsen kasvua ja kehitystä, aina tietyllä ikätasolla odotetulla tavalla. Varhaiskasvatussuunnitelman tarkoitus on myös vanhempien osallistaminen lapsen arviointiin yhdessä päiväkodin kanssa (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 7). Päivähoitoyksikössä yksikön oma varhaiskasvatussuunnitelma tulisi olla tiedossa kaikilla työntekijöillä, jotta voidaan toimia yksikön toiminta-ajatuksen mukaisesti yhteisillä tavoitteilla. Myös jokaisella kunnalla tulisi olla oma varhaiskasvatussuunnitelma, jonka pohjalta yksiköt voivat tehdä yksikkökohtaisemman suunnitelman. Alavudella on yhteinen varhaiskasvatussuunnitelma muiden kuusiokuntien (Lehtimäki, Soini, Töysä, Kuortane ja Ähtäri) kanssa, Kuusvasu. Se kertoo varhaiskasvatuksesta ja sen toteuttamisesta kuusiokunnissa, vanhempien osallisuudesta päivähoitoon, erityisen tuen järjestämisestä varhaiskasvatuksessa ja varhaiskasvatuksen eri näkökohdista (Kuusvasu 2009). Kuusiokuntien varhaiskasvatussuunnitelma on päivitetty vuoden 2009 aikana, joten se on hyvin ajan tasalla (Varhaiskasvatus/päivähoito [25.10.2011]).

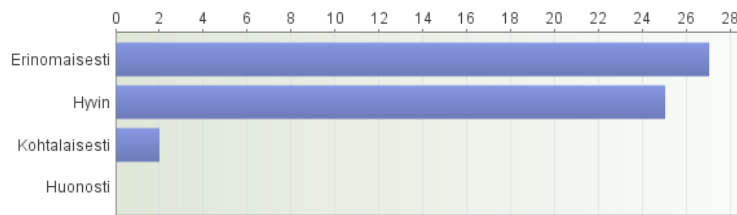
Kuntaliitoksen ja Stakesin tekemän seurannan mukaan vuonna 2007 lähes 80 prosentilla Suomen kunnista oli oma varhaiskasvatussuunnitelma valmiina tai ainakin tekeillä. Varhaiskasvatussuunnitelmatyön myötä on haluttu rakentaa lapsilähtöisempi ja entistä laadukkaampi toimintakulttuuri päivähoitoon. Toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa korostuvat lapsen hyvinvointi, leikki, kieli, vuorovaikutus ja kasvatuskumppanuus. (Mikkola 2010, 13.)

#### **6.4 Kasvatuskumppanuus**

Kaikki lasta hoitavat tahot toimivat yhteistyössä keskenään ja laadukkaan varhaiskasvatuksen edellytyksenä pidetään perheen ja päivähoidon integroitumista (Huja-la ym. 2006). Päivähoidossa puhutaan usein kasvatusvastuun jakamisesta, mutta pääasiallinen kasvatusvastuu lapsista on kuitenkin vanhemmilla ja päivähoidon kasvattajien kasvatusvastuu rajoittuu päivähoitoaikaan. Päivähoito on kotikasvatuksen tukemista. Kasvatuskumppanuus on kasvattajien ja vanhempien välistä tavoitteellista keskustelua kasvatuseriaatteista, kasvatuskäytännöistä, arvoista ja kulttuurista lapsen edun mukaisesti. (Koivunen 2009, 151.) Kasvatuskumppanuuden tavoite on syventää vanhempien ja kasvattajien vuorovaikutusta. Tarkoituksena on, että lapsen asiat niin perheessä kuin päivähoidossa tulee tiedoksi molemmille osapuolille kunnioittavasti, tasavertaisesti ja avoimesti. Kasvatuskumppanuuden keskiössä on lapsen etu. (Kaskela & Kekkonen 2006, 17.) Kasvatuskumppanuus perustuu luottamukselliseen ja tasavertaiseen yhteistyösuhteeseen vanhempien ja lasta hoitavan henkilökunnan välillä. Molempia osapuolia pidetään yhtä tärkeinä tiedonjakajina, eikä asiantuntijuutta korosteta.

Toteuttamani asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan 96 % vastaajista koki yhteistyön sujuvan hyvin tai jopa erinomaisesti kodin ja päivähoidon välillä. Seuraavaksi olevasta kuviosta 3. tulee näkyväksi vanhempien mielipiteet yhteistyön onnistumisesta päivähoidon kanssa. Kasvatuskumppanuus Alavudella toimii hyvin asiakkaiden näkökulmasta. Kuvion vasemmassa reunassa on vaihtoehto monivalintakysymyksestä ja yläreunasta näkee vastaajamäärän tähän vaihtoehtoon.

29. Miten koet päivähoitopaikan ja kodin välisen yhteistyön sujuvan?  
Vastaajien määrä: 54



Kuvio 3. Päivähoidon ja kodin välisen yhteistyön toteutuminen.

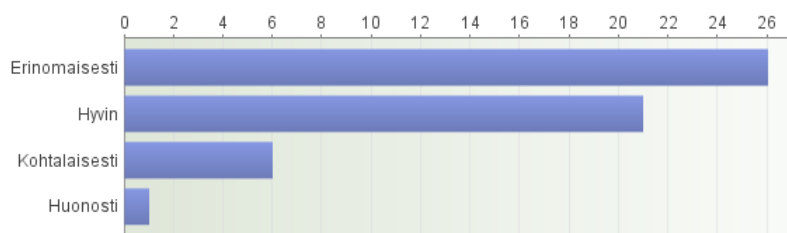
2002 tehdyn valtakunnallisen tutkimuksen mukaan Hujala ym. (2006) kertoo vanhempien olleen lähes 90 %:sti tyytyväisiä tai jokseenkin tyytyväisiä päivähoiton ja kodin väliseen yhteistyöhön. Toteuttamani asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan kaikki vastaajat kokivat, että heidät ja heidän lapsensa otetaan vähintäänkin hyvin vastaan päivähoitopaikassa. 93 % vastaajista koki päivähoiton tukevan kotikasvatusta erinomaisesti tai hyvin. Hujalan ym. (2006) mukaan kasvattajien ja vanhempien näkemykset päivähoiton kasvatustavoitteista ovat yhtenäiset ja se antaa hyvän perustan varhaiskasvatuksen kehittämiseksi. Omassa tutkimuksessani 94 % vastaajista koki, että heidän tarpeensa/toiveensa huomioidaan päivähoitossa hyvin tai erinomaisesti. Lähes 60 % vastaajista luotti erinomaisesti lasta hoitavaan henkilökuntaan ja 37 % luotti hyvin. Näiden vastausten perusteella päivähoiton ja kodin välinen yhteistyö sujuu pääasiassa hyvin ja vanhemmat luottavat kasvattajiin. Jos vastauksia olisi tullut enemmän, olisi mukana voinut olla myös enemmän kriittistä palautetta, mutta uskon kuitenkin näiden vastausten antavan suuntaa todelliselle määrälle.

Vanhempien näkökulmasta heillä on kaksoisrooli lapsensa kasvattajina ja päivähoitohenkilöstön kumppaneina. Ammattimainen perhelähtöisyys ja toimiva kumppanuus liittyvät päivähoiton käytännön toimintaan. Kasvatuskumppanuuden toteutuminen vaatii jaettua asiantuntijuutta vanhempien ja kasvattajien välillä. Yhteistyö perustuu molempien osapuolten vahvuuksiin, avoimeen, kunnioittavaan ja luottamukselliseen vuorovaikutukseen. (Hujala ym. 2006.) Vanhempien osallisuus mahdollistaa heidän kuulemisen ja heidän odotuksien huomioimisen varhaiskasvatuksessa ja sen kehittämisessä. (Heikka ym. 2009, 101). Kasvattajien ja vanhempien keskinäinen luottamus ja molemminpuolinen kunnioitus mahdollistavat syvemmän keskustelun lapsen kasvatuksesta.

Alavudella tekemäni kyselyn vastaajista noin 90 % koki päivähoitopaikan ja lapsen asioista tiedotettavan kotiin hyvin tai erinomaisesti. 2002 tehdyn valtakunnallisen tutkimuksen mukaan vanhemmat olivat tyytymättömiä päivähoidon tiedottamiseen (Hujala ym. 2006). Tässä asiassa voitaisiin siis pitää Alavudella tapahtuvaa tiedottamista parempana kuin yleisesti ottaen koko maassa. Alla oleva kuvio 4. antaa tietoa asiakkaiden mielipiteistä tiedottamisesta. Ylärivistä voi taas nähdä vastaajien määrän kyseiseen vaihtoehtoon, jotka on kuvattu kuvion vasemmalla puolella.

### 35. Miten hyvin oman päivähoitopaikkanne asioista tiedotetaan kotiin?

Vastaajien määrä: 54



Kuvio 4. Päivähoidon asioista tiedottaminen vanhemmille.

Oman vaikuttamisen mahdollisuuden päivähoitoa koskevissa asioissa vastaajista noin 63 % koki kohtalaiseksi tai jopa huonoksi. 2002 tehdyn maanlaajuisen laatu-tutkimuksen mukaan vanhemmat olivat myös tyytymättömiä omiin vaikutusmahdollisuuksiin (Hujala ym. 2006).

Alavuden tutkimuksessa päivähoitopaikan sisäisen ilmapiirin koki erinomaiseksi tai vähintään hyväksi jopa noin 91 % vastaajista. Loput vastaajista kokivat ilmapiirin kohtalaiseksi. Avoimista vastauksista tuli myös ilmi asiakkaiden tyytyväisyys saada hoitaja omaan kotiin, kun alle kouluikäisiä lapsia on monta. Sijaisia on ollut päivähoidossa viime aikoina paljon. Siitä oli tullut vanhempien osalta kritiikkiä. Noin 67 % vastaajista koki sijais-/varahoitojärjestelyiden toimivan omalla kohdallaan hyvin tai jopa erinomaisesti. Suurin osa oli tyytyväisiä hoidon järjestämiseen oman hoitopaikan ollessa kiinni, mutta palautetta on tullut myös toiseen suuntaan, mikä avautuu enemmän myös avoimien vastausten myötä. Avoimissa kysymyksissä nousi esille se, että varahoitopaikoista ilmoitetaan usein myöhään ja että ei ole vakituista varahoitopaikkaa lapselle. Tuttuun hoitopaikkaan ei ole päässyt, joten hoito on järjestetty siinä tapauksessa itse, jottei lasta tarvitse aina viedä vieraseen paikkaan. Tällaisissa tapauksissa muutamat myös pahoittelivat sitä, että täs-

sä tilanteessa ei saa hyvitystä hoitomaksuissa, vaikka varahoito järjestetään itse. Jonkun vastaajan kohdalla oli käynyt myös niin, että tieto vanhemmille hoitajan sairastumisesta ei ollut mennyt perille. Osa on kuitenkin kokenut varahoitojärjestelyiden toimivan hyvin. Tässä kohtaa avoimissa vastauksissa tuli enemmän kritiikkiä, vaikka valmiissa kyselypohjassa arvioitiin suurimmaksi osaksi varahoidon sujuvan hyvin.

Palautetta oli tullut myös päiväkotien kesätyöntekijöistä, vanhemmat tuntuivatko-kevan epävarmuutta vieraista ja usein nuorista hoitajista. Epävarmuutta aiheutti lähinnä epäilykset siitä onko sijaisilla/kesätyöntekijöillä ammattitaitoa ja riittävät valmiudet olla vastuussa lapsiryhmästä. Olisi hyvä jos joku vakituisesta henkilökunnasta olisi paikalla kesän aikanakin, se toisi vanhemmille turvallisuuden tunteen. Tähän asiaan tulisi Alavudella panostaa järjestelemällä työntekijöiden lomia, niin että loma-aikoinakin olisi edes yksi vakituinen työntekijä koko ajan talossa. Kesätyöntekijöistä ja sijaisista sekä heidän pätevyystään voisi mahdollisesti myös tiedottaa esimerkiksi kirjeitse vanhemmille.

Avoimissa vastauksissa joku vastaajista kertoi vuosien varrella ilmenneen työntekijöiden välisen huonon ilmapiiri joissain hoitopaikoissa. Tähän toivottaisiin saada muutosta, koska tämä on näkyvä asia myös lapsille ja vanhemmille. Vanhemmat toivoivat, että lapsen huonosta käytöksestä keskusteltaisiin lapsen kanssa kahden, eikä niin sanotusti nolostuteta lasta muiden edessä, koska tämä heikentää lapsen itsetuntoa. Näistä asioista toivottaisiin kerrottavan myös vanhemmille kahden kesken hoitajan kanssa. Monista vastauksista käy ilmi, että vanhemmat luottavat lasta hoitavaan henkilökuntaan ja lapset jäävät mielellään hoitoon.

*”Kun lasta tuodaan hoitoon tai haetaan hoidosta olisi hyvä, että ollaan vastassa/saattamassa”*

Tasavertainen kumppanuus on tärkeää ja tekee kanssakäymisestä luonnollista ja avointa vuorovaikutusta. (Lehtikangas 2004, 105.) Hujala ym. (2006) pitää tärkeänä Junkkarin (2004) rakentamaa voimavaranäkökulmaa kasvatuskumppanuudessa. Voimavaralähtöisyys perustuu perheen vahvuuksien ja perhettä vahvistavien

voimavarojen etsimiseen. Huomio kohdistuu perheen tarpeisiin ja toiveisiin kasvatasioissa.

Tutkimuksessani osa vastaajista oli avoimen kysymyksen perusteella sitä mieltä, että yhteistyö toimii hyvin ja vanhempainiltoja on riittävästi. Mutta osa taas oli sitä mieltä, että tarvittaisiin enemmän aikaa hoitajan kanssa keskusteluun lapsen asioista ja olisi kiva kuulla hoitajien huomioita lapsen kehityksestä. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelman tekeminen yhdessä vanhempien kanssa helpottaisi asiaa. Osa vanhemmista koki, että heille ei ole järjestetty minkäänlaisia vanhempaintilaisuuksia ja että, vanhempien toiveita lapsen hoitopäivää koskien pitäisi ottaa paremmin huomioon.

*”Yhteistyö toimii hyvin. Vaihdamme aina kuulumisia, kun lapset haetaan hoidosta tai viedään hoitoon. Päivän kuulumiset on hyvä saada tietää.”*

*”perhepäivä hoidossa voisi olla kans sellasia vanhempain vartteja”*



## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Yleisesti ottaen tutkimustulokset olivat positiivisia ja asiakkaat tuntuvat olevan tyytyväisiä päivähoitoon niin Alavudella kuin valtakunnallisellakin tasolla. Vastausprosentti tekemässäni asiakastyytyväisyyskyselyssä oli vain 20 %, joten se jäi todella alhaiseksi, eikä tuloksia voida sen vuoksi pitää täysin luotettavina. Uskon kuitenkin näiden tulosten pohjalta nousseiden mielipiteiden antavan suuntaa asiakkaiden tyytyväisyydestä kokonaisuudessaan. Myös muiden tutkijoiden tutkimustulokset kritisoivat ja puolesta puhuvat samoista asioista päivähoidossa.

**Yleisesti Alavuden päivähoidosta.** Päivähoitomuotojen järjestäminen kunnassa koettiin vastausten mukaan monipuoliseksi. Yleisesti ottaen kaupungin koettiin tiedottavan päivähoitoa koskevista asioista hyvin. Suurimmaksi osaksi tiedottamisen päivähoitoa koskevista asioista haluttiin tapahtuvan kirjeitse kotiin, seuraavaksi toivotuin tapa oli sähköposti.

Avoimissa vastauksissa tuli monen vastaajan kohdalta ilmi Alavuden huono päiväkotipaikkojen saatavuus alle esikouluikäisille lapsille. Lähes kaikki lapset käyvät esikoulun ja päiväkotipaikat täyttyvät ensisijaisesti näistä lapsista. Sen vuoksi nuoremmat sisarukset ja lapset on sijoitettava perhepäivähoitoon. Tämä asia on ollut päivähoidossa jo tiedossa pidempään, mutta on hyvä, että asia tuli näkyväksi näin asiakkaidenkin näkökulmasta. Ehkä tulevaisuudessa Alavudelle saadaan lisää päiväkotipaikkoja ja mahdollistetaan siten päiväkotihoito myös alle esikouluikäisille lapsille. Kehittämistä on jo tapahtunut. Huvikummun vuorohoitoryhmäperhepäiväkotia muuttui 1.8.2011 lähtien vuorohoitopäiväkodiksi, joka mahdollistaa esiopetuksen lisäksi alle esikouluikäisten sisarushoidon nuorempien lasten ryhmässä. Tämän toivotaan myös helpottavan sitä, että monilapsiset perheet pystyisivät sijoittamaan sisarukset samaan hoitopaikkaan. Muuttuminen päiväkodiksi on lisännyt myös päivähoitopaikkoja. Alavudella koetaan olevan pulaa päivähoitopaikoista, mutta muuten puitteet sen järjestämiselle ovat hyvät.

**Tyytyväisyys omaan päivähoitopaikkaan.** Suurimmaksi osaksi oman päivähoitopaikan sijaintiin, toimintaan ja henkilökuntaan oltiin tyytyväisiä. Vanhempien mu-

kaan lapset viihtyivät päivähoidossa hyvin ja heillä oli siellä kavereita. Kritiikkiä annettiin lähinnä suurista lapsiryhmistä ja varahoitojärjestelyiden huonosta toimivuudesta. Vanhemmat luottivat tulosten mukaan hyvin lasta hoitavaan henkilökuntaan. Päivähoitopaikan aukioloajat vastasivat hyvin asiakkaiden tarpeita ja sijainti perheen kannalta koettiin hyväksi. Hoitopaikan tiloihin oltiin pääasiassa tyytyväisiä, perhepäivähoitoon toivottiin lähinnä lisää leluja. Samat asiat nousivat esiin (Hujalan ym. 2006) mukaan vuonna 2002 tehdystä valtakunnallisesta päivähoidon asiakastyytyväisyyskyselystä. Vanhemmat kokevat etenkin suuret lapsiryhmät ja hoitajapulan kielteisenä asiana päivähoidossa.

**Lapsen viihtyvyys päivähoidossa.** Tekemäni tutkimuksen mukaan lähes kaikki lapset suhtautuivat vanhempien mukaan hoitohenkilökuntaan hyvin tai erinomaisesti. Vastaajista vain yksi oli sitä mieltä, että lapsi suhtautui kohtalaisesti kasvatajiin. Lähes kaikilla lapsilla oli vanhempien mukaan kavereita suhteellisen paljon päivähoidossa, vain alle kymmenen vastaajaa oli sitä mieltä, että lapsella oli vähän kavereita. Kukaan ei kuitenkaan vastannut, että lapsella ei olisi lainkaan kavereita päivähoidossa. Suurin osa vastaajista kertoi, että heidän kokemusten mukaan omia lapsia ei ole kiusattu päivähoidossa, mutta valitettavasti vähän yli kymmenen vastaajaa koki lapsensa kokeneen jonkin asteista kiusaamista päivähoidossa. Ihannetilanne olisi päästä kiusaamisesta kokonaan eroon, mutta se ei käytännössä ole mahdollista, koska lasten välillä kiusaamista ja riitatilanteita aina syntyy. Tärkeämpää onkin ohjeistaa henkilökuntaa puuttumaan asioihin oikealla tavalla ja pyrkiä ehkäisemään riita- ja kiusaamistilanteita mahdollisimman hyvin. On toivottavaa, että vanhemmat ovat hoitohenkilökuntaan yhteydessä, jos lapsi kertoo kotona kokeneensa kiusaamista, jota ei päivähoidossa ole välttämättä tiedostettu. Tulosten perusteella lapset viihtyvät hyvin päivähoidossa ja heillä on siellä kavereita. Avoimien kysymysten perusteella lasten kiusaamiseen on puututtu hyvin päivähoidossa. Jotkut vastaajista olisivat kuitenkin toivoneet päivähoidon osalta aktiivisempaa puuttumista lasten välisiin riitoihin. Vastauksien mukaan lasten välillä on tapahtunut enemmänkin sanallista kiusaa ja leikkeihin puuttumista. Vanhempien mukaan lapset ovat pääsääntöisesti kertoneet viihtyvän hoidossa ja toiminnan olevan monipuolista ja mukavaa.

Kaiken kaikkiaan tulosten mukaan asiakkaat olivat pääasiassa tyytyväisiä päivähoidon järjestämiseen Alavudella ja lapset viihtyvät hoidossa. Joitain kehittämistarpeitakin tuli esille ja niihin on toivottavasti tulossa muutosta siltä osin kuin resurssit riittävät tai niiden käyttämistä kehitetään. Suomi on kansainvälisesti yksi laadukkaimmista varhaiskasvatuksen toteuttajista. Maanlaajuisesti päivähoidon asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluihin ja varhaiskasvatuksen laatua ohjataan valtakunnallisella tasolla. Varhaiskasvatusta tulee jatkuvasti arvioida ja kehittää, jotta voidaan tarjota asiakkaille heidän toiveita ja tarpeita vastaavia palveluita muuttuvassa yhteiskunnassa. Päivähoitohenkilöstö Suomessa on pääosin hyvin koulutettua, mutta oma ammatillinen kasvu on tärkeää laadukkaan varhaiskasvatuksen toteuttamiseksi. Päivähoitoa pyritään toteuttamaan asiakaslähtöisesti hyvässä yhteistyössä vanhempien kanssa. Toimintaa pyritään jatkossa kehittämään entistä lapsilähtöisemmäksi ja lapsen etu on tärkein varhaiskasvatuksen toteuttamisessa. Varhaiskasvatus on tällä hetkellä Suomessa kaikin puolin laadukasta. Tästä on hyvä jatkaa laadukkaan varhaiskasvatuksen toteuttamista ja kehittämistä yhä muuttuvien tarpeiden mukaan.

*”On hyvä, että voi turvallisesti jättää lapsensa hoitoon ja hoitaja ottaa kaikkien lapsien tarpeet huomioon.”*

## LÄHTEET

Ainasoja, T. 2008 Lastentarhatyötä 120 vuotta: kansanlastentarhasta palvelevaksi varhaiskasvatuskeskukseksi. Opettaja 21/2008 Helsinki: Opetusalan Ammattijärjestö OAJ ry, 34 – 37.

A 16.3.1973/239. Asetus lasten päivähoidosta.

Brotherus, A., Hasari, A. & Helimäki, A. 1990. Varhaiskasvatuksen pedagogiikka. Rauma: Oy Länsi-Suomi.

Dahlberg, G., Moss, P. & Pence, A. 2003. Beyond of quality in early childhood education and care: postmodern perspectives. London and New York: Routledge-Falmer Taylor & Francis group.

Grönroos, C. Hyvään palveluun: palvelun kehittäminen julkishallinnossa. 1987. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Haverinen, R., Holma, T., Lempinen, K. & Outinen, M. 1999. Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Heikka, J., Hujala, E. & Turja, L. 2009. Arvioinnista opiksi. Havainnointi, arviointi ja suunnittelu varhaispedagogiikassa. Vantaa: Printel Oy.

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hujala, E., Junkkari, P. & Mattila, S. 2006. Päivähoidon toimivuuden arviointia. [Verkkolehtiartikkeli]. Varhaiskasvatus tänään (9). [Viitattu 13.10.2011]. Saatavana: <http://www.peda.net/verkkolehti/jyu/varhaiskasvatus?m=content>

Hujala, E., Parrila, S., Lindberg, P., Nivala, V., Tauriainen, T. & Vartiainen, P. 1999. Laadunhallinta varhaiskasvatuksessa. Oulun yliopisto: Varhaiskasvatuskeskus.

Jokimies, J. & Kronqvist, E. 2008. Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijina. Tuloksia Vaikuta vanhempi- selvityksestä. Helsinki: Stakes.

Kalliala, M. 2008. KATO MUA! Kohtaako aikuinen lapsen päiväkodissa? Helsinki: Yliopistopaino.

Karjalainen, E. & Piirainen, A. 2006. Mitä laatu tarkoittaa ja kuinka on saavuttu tämän päivän laatuun. [Verkkoartikkeli]. Six Sigma. Systemaattinen innovointi. Lahti: Quality Knowhow Karjalainen Oy. [Viitattu 25.10.2011]. Saatavana: <http://www.sixsigma.fi/?sivu=Artikkelit&id=86>

Kaskela, M. & Kekkonen, M. 2006. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta – opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Helsinki: Stakes.

Kokljuschkin, M. 2001. Unelmien päiväkotii. Kohti parempaa oppimisympäristöä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Koivunen, P. 2009. Hyvä päivähoito. Työkaluja sujuvaan arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kupila, P. 2004. Arviointi yhteisöllisenä toimintana. Teoksessa: P. Kupila (toim.) Arvioidaan yhdessä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kuusvasu. 2009. Kuusiokuntien varhaiskasvatussuunnitelma.

Lehtikangas, S. 2004. Arviointi vanhempien näkökulmasta. Teoksessa: P. Kupila (toim.) Arvioidaan yhdessä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Linberg, P. & Välimäki, A. 2010. Varhaiskasvatuksen palvelut. Teoksessa: S. Kauppinen (toim.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen asiantuntijoiden arvioita peruspalvelujen tilasta. Peruspalvelujen tila 2010- raportin tausta-aineisto. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

L 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki.

L 19.1.1973/36. Laki lasten päivähoidosta.

L 29.4.2005/272. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista.

Mikkola, P. 2009. Lapselle hyvä päivä tänään: Näkökulmia 2010-luvun varhaiskasvatukseen. Vantaa: Pedatieto

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Vaasa: Kustannusyhtiö pohjantähti.

Ross, J. 27.08.2009. Total quality management. [Verkkosivu]. Wordpress classic. [Viitattu 19.09.2011] Saatavana: <http://totalqualitymanagement.wordpress.com/2009/08/27/definition-of-quality/>

Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus. 1999. STM Sosiaali- ja terveysministeriö, Stakes Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Suomen kuntaliitto.

Varhaiskasvatustutkimus ja varhaiskasvatuksen kansainvälinen kehitys. Varhaiskasvatuksen neuvottelukunnan varhaiskasvatustutkimus ja kansainvälinen tilannejaoksen raportti. 2007. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 21.10.2011]. Saatavana: [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3746.pdf&title=Varhaiskasvatustutkimus\\_ja\\_varhaiskasvatuksen\\_kansainvalinen\\_kehitys\\_fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3746.pdf&title=Varhaiskasvatustutkimus_ja_varhaiskasvatuksen_kansainvalinen_kehitys_fi.pdf)

Tauriainen, L. 2000. Kohti yhteistä laatua. Henkilökunnan, vanhempien ja lasten laatukäsitykset päiväkodin integroidussa erityisryhmässä. Jyväskylä: University of Jyväskylä

Valtioneuvoksen periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista. 2002. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Varhaiskasvatuksen keskeinen lainsäädäntö. 2011. Kasvun kumppanit. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 25.08.2011]. Saatavana: [http://kasvunkumppanit.thl.fi/fi\\_FI/web/kasvunkumppanit-fi/lait/varhaiskasvatus/lainsaadanto](http://kasvunkumppanit.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/lait/varhaiskasvatus/lainsaadanto)

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. 2005. Stakes, sosiaali- ja terveysalan kehittämiskeskus. Oppaita 56. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Varhaiskasvatus ja päivähoito käsitteinä, 2010. Lastensuojelun käsikirja. Sosiaaliportti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Verkkojulkaisu. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 31.08.2011]. Saatavana: [http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/ehkaisevatyo/varhaiskasvatus\\_ja\\_paivahoito/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/ehkaisevatyo/varhaiskasvatus_ja_paivahoito/)

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Helsingin kamari Oy.

Varhaiskasvatus/päivähoito. Ähtärin kaupunki. [Verkkosivu]. [Viitattu 25.10.2011]. Saatavana: <http://www.ahtari.fi/Default.aspx?id=445610>

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Välimäki, A. 2003. Linjattu ja suunniteltu varhaiskasvatus. Teoksessa: J. Puhakka & J. Selkee (toim.) Hyvän elämän alku kunnallisessa palvelutuotannossa. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

## LIITTEET

## LIITE 1. Sopimus opinnäytetyöstä



## SOPIMUS OPINNÄYTETYÖSTÄ

## Sopimus opinnäytetyöstä

Opiskelijan nimi ja yhteystiedot (osoite, puhelin ja sähköposti):

Essi Pyytlampi

Koulutusohjelma:

Sosionomi (amk)

Opinnäytetyön ohjaajan nimi ja yhteystiedot (osoite, puhelin ja sähköposti):

Minna Zercher

Toimeksiantajan/työn tilaajan/yhteistyöorganisaation edustaja ja asema organisaatiossa:

Alavuden kaupunki

Toimeksiantajan/työn tilaajan/yhteistyöorganisaation edustajan yhteystiedot (osoite, puhelin ja sähköposti):

Opinnäytetyön (15 op) alustava nimi/aihe:

Tavoitteena laadukas päivähoito

Opinnäytetyöhön kuuluvat tehtävät:

Asiakastyytyväisyyskysely ja tiosten analysointi

Työn tekemisestä aiheutuvien kustannusten korvaaminen:

Arvioitu aika opinnäytetyön tekemiseen: 01 / 01 2011 - 23 / 11 2011

Päiväys 4 / 2 2011

Opinnäytetyö on julkinen asiakirja.

Opinnäytetyöni saa julkistaa Theseus-verkkokirjastossa (rasti ruutuun) ☒

Opiskelijan allekirjoitus: Essi Pyytlampi

Ohjaajan allekirjoitus:

Toimeksiantajan/tilaajan/yhteistyötahon edustajan allekirjoitus: Ossi Karhukorpi

HUOM! Sopimukseen mahdollisesti liittyvistä tekijänoikeuksista ja muista erityisehdoista on sovittava erikseen kirjallisesti.



## Liite 2. Saatekirje vanhemmille

Hei! ☺

Olen viimeisen vuoden sosionomi (amk) -opiskelija Seinäjoen ammattikorkeakoulusta ja toteutan opinnäytetyönä yhdessä Alavuden päivähoidon kanssa asiakastyytyväisyyskyselyn kaikille päivähoidon piirissä oleville asiakasperheille. Toivomme, että jokainen teistä löytäisi aikaa noin 5-10 minuuttia 1.4 - 15.4 välisenä aikana kyselyyn vastaamiselle. Haluamme kartoittaa päivähoidon laadun nykytilannetta asiakkaiden näkökulmasta ja sitä kautta pyrkiä kehittämään toimintaa paremmaksi. Jokaisen mielipide on tärkeä ja mitä enemmän saamme vastauksia, sitä laajemmin saamme tietoa päivähoidon kokonaistyytyväisyydestä. Lisäksi opinnäytetyön onnistumisen kannalta tarvitsen mahdollisimman monta vastausta, jotta aineistopohja olisi tarpeeksi luotettava analysoitavaksi. Jokaisella on mahdollisuus kertoa mielipiteensä, niin positiivinen kuin rakentavakin palaute. Avaamme Internetiin avoimen kyselyn osoitteessa [www.alavus.fi](http://www.alavus.fi), jonne voitte käydä vastaamassa nimettömänä. Missään vaiheessa kyselyä siis ei tule henkilöllisyys selville ja kyselyjen tulokset tullaan käsittelemään nimettömästi. Kyselyn pystyy lähettämään vasta kun jokaiseen kohtaan on vastattu. Avoimet kysymykset voi kuitata viivalla - tai esimerkiksi nollalla 0, jos ei ole kommentoitavaa.

Jos teillä on päivähoidossa tällä hetkellä useampi kuin yksi lapsi, kyselyyn vastattaessa tulisi valita yksi lapsi, jonka osalta vastaatte kysymyksiin. Osaan kysymyksistä voi vastata myös useamman lapsen kohdalta. Kysely on siis avoinna netissä, joten halutessanne voitte vastata kyselyyn myös useamman lapsen kohdalta vastaamalla kyselyyn uudelleen.

Kysely toteutetaan sähköisesti. Jos teillä ei ole käytössä omaa nettiyhteyttä, voi kyselyyn käydä vastaamassa kirjaston tietokoneilla, asia on tiedossa henkilökunnalla. Jos kyselyyn vastaamisesta tulee jotain kysyttävää, voitte ottaa yhteyttä päivähoidon päälliköihin.

Kiitos!

Terveisin

Essi Pyylampi, sosionomi (amk)- opiskelija

Päivähoidon johtaja Kaisa Haapaniemi xxx-xxxxxxx

Päivähoidon aluepäällikkö Sari Karhukorpi xxxx-xxxxxx

## Liite 3. Kyselylomake

Webropol

http://www.webropol.com/Pages/Clients/preview.aspx?id=533254

### Päivähoidon asiakastyytyväisyyskysely

Mielipiteenne on meille tärkeä ja olemme iloisia, että osallistutte omalta osaltanne päivähoidon kehittämiseen. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 5-10 minuuttia.

#### Taustatiedot

##### 1) Vastaajan ikä? \*

☐ alle 20v. ☐ 21-30v. ☐ 31-40v. ☐ 41-50v. ☐ yli 50v.

##### 2) Lapsen ikä? \*

☐ alle 3v. ☐ 3-5v. ☐ 6v./Esikoululainen

##### 3) Montako lasta perheestänne on tällä hetkellä päivähoidossa? \*

☐ 1 lapsi ☐ 2-3 lasta ☐ enemmän kuin 3 lasta

##### 4) Käyttämänne hoitomuoto? \*

☐ perhepäivähoito  
☐ ryhmäperhepäivähoito  
☐ päiväkotit

##### 5) Hoitopaikkanne sijainti? \*

☐ Keskustan alue  
☐ Aseman seutu (esim. Asema, Rantatöysä)  
☐ Muut kylät (esim. Taipale, Sydänmaa, Sapsalampi)

#### Päivähoitopaikan haku

##### 6) Millainen oli hakuprosessin nopeus? \*

☐ Erittäin nopea ☐ Melko nopea ☐ Ei lainkaan nopea

##### 7) Millaiseksi koitte hakuprosessin selkeyden? \*

☐ Erittäin selkeä ☐ Melko selkeä ☐ Ei lainkaan selkeä

##### 8) Miten tarpeenne otettiin huomioon lapsen päivähoitopaikan haussa? \*

☐ Erinomaisesti ☐ Hyvin ☐ Huonosti

##### 9) Vapaa sana. Mitä mieltä yleisesti ottaen olitte mieltä päivähoidon hakuprosessista? \*

#### Alavuden päivähoidosta yleisesti

##### 10) Millaiseksi arvioitte päivähoitomuotojen monipuolisuuden kunnassanne? \*

☐ Erinomainen ☐ Hyvä ☐ Kohtalainen ☐ Huono

##### 11) Jos perheestänne on useampi lapsi päivähoidossa, onko lasten hoito järjestetty samassa hoitopaikassa sisarusten kanssa? \*

☐ Kyllä ☐ Ei ☐ Osittain ☐ ei koske meitä

##### 12) Jos teillä on useampi lapsi tällä hetkellä päivähoidossa, miten koet hoitojärjestelyiden toteutuneen sisarusten

kesken? \*

☐ Erinomaisesti ☐ Hyvin ☐ Kohtalaisesti ☐ Huonosti

13) Miten kaupunki mielestänne tiedottaa päivähoitoa koskevista asioista? \*

☐ Erinomaisesti ☐ Hyvin ☐ Kohtalaisesti ☐ Huonosti

14) Millä tavoin toivoisitte tiedottamisen tapahtuvan? \*

- ☐ Kotiin kirjeitse  
☐ Sähköpostilla  
☐ Hoitopaikan ilmoitustaululla  
☐ Paikallislehdessä (Viiskunta)  
☐ Kaupungin omalla internet-sivustolla  
☐ Muuten, miten? \_\_\_\_\_

15) Miten omasta mielestänne pystytte vaikuttamaan päivähoitotoimintaan kunnassanne? \*

☐ Erinomaisesti ☐ Hyvin ☐ Kohtalaisesti ☐ Huonosti

16) Vapaa sana. Millaista palautetta haluaisitte antaa oman kuntanne päivähoitotoiminnan järjestämisestä? \*

## Omasta päivähoitopaikastanne

17) Millainen on päivähoitopaikan sijainti kannaltanne? \*

☐ Erinomainen ☐ Hyvä ☐ Kohtalainen ☐ Huono

18) Kuinka päivähoitopaikan aukioloajat vastaavat tarpeitanne? \*

☐ Erinomaisesti ☐ Hyvin ☐ Kohtalaisesti ☐ Huonosti

19) Millaiset ovat tarvitsemanne hoitoajat? \*

- ☐ Päivisin  
☐ Myös iltaisin/viikonloppuisin  
☐ Myös yöhoito

20) Jos tarvitsette ilta-/viikonloppuhoitoa, miten se on kohdallanne järjestetty? \*

☐ Erinomaisesti ☐ Hyvin ☐ Kohtalaisesti ☐ Huonosti ☐ Ei koske meitä

21) Jos tarvitsette lapsellenne yöhoitoa, miten se on mielestänne järjestetty? \*

☐ Erinomaisesti ☐ Hyvin ☐ Kohtalaisesti ☐ Huonosti ☐ Ei koske meitä

22) Miten kohdallanne on toiminut sijais-/varahoitojärjestelyt? \*

☐ Erinomaisesti ☐ Hyvin ☐ Kohtalaisesti ☐ Huonosti

23) Vapaa sana. Miten kohdallanne on järjestetty vuoro- ja sijais-/varahoitojärjestelyt? \*

24) Millaiseksi arvioitte päivähoitopaikan sisäisen ilmapäiriin? \*

☐ Erinomainen ☐ Hyvä ☐ Kohtalainen ☐ Huono

25) Minkä arvosanan annatte päivähoitopaikan henkilökunnalle? (ammattitaito, asenne työhön, motivaatio jne.) \*

☐ 1-3 ☐ 3-5 ☐ 5-7 ☐ 8-9 ☐ 10

26) Mitä mieltä olette päivähoitopaikan tiloista? \*

☐ Erinomaiset ☐ Hyvät ☐ Kohtalaiset ☐ Huonot

27) Millainen on tyytyväisyytenne lasten päivähoitopaikkaan kokonaisuudessaan? \*

☐ Erinomainen ☐ Hyvä ☐ Kohtalainen ☐ Huono

28) Vapaa sana. Mitä hyvää/kehittämisen tarpeita haluaisitte vielä mainita lapsen omasta hoitopaikasta? \*

## Päivähoidon ja kodin välinen yhteistyö

29) Miten koet päivähoitopaikan ja kodin välisen yhteistyön sujuvan? \*

☐ Erinomaisesti ☐ Hyvin ☐ Kohtalaisesti ☐ Huonosti

30) Miten teidät ja lapsenne otetaan vastaan hoitopaikassa? \*

☐ Erinomaisesti ☐ Hyvin ☐ Kohtalaisesti ☐ Huonosti

31) Millaiseksi koette omat mahdollisuutenne vaikuttaa lapsenne päivähoitoon? \*

☐ Erinomaisesti ☐ Hyvin ☐ Kohtalaisesti ☐ Huonosti

32) Kuinka hyvin päivähoiton kasvatusta tukee lapsenne kotikasvatusta? \*

☐ Erinomaisesti ☐ Hyvin ☐ Kohtalaisesti ☐ Huonosti

33) Miten teidän tarpeet/toiveet mielestänne huomioidaan päivähoitossa? \*

☐ Erinomaisesti ☐ Hyvin ☐ Kohtalaisesti ☐ Huonosti

34) Miten hyvä on luottamuksenne lasta hoitavaan henkilökuntaan? \*

☐ Erinomainen ☐ Hyvä ☐ Kohtalainen ☐ Huono

35) Miten hyvin oman päivähoitopaikkanne asioista tiedotetaan kotiin? \*

☐ Erinomaisesti ☐ Hyvin ☐ Kohtalaisesti ☐ Huonosti

36) Miten hyvin päivähoitopaikka tiedottaa lastanne koskevista asioista vanhemmille/huoltajille? \*

☐ Erinomaisesti ☐ Hyvin ☐ Kohtalaisesti ☐ Huonosti

37) Millaiseksi koette omalta kohdaltanne vanhemmille järjestetyt tilaisuudet? (esim. vanhempainvärit/vanhempainillat.) \*

☐ Enntäin hyödyllisiä ☐ Melko hyödyllisiä ☐ Ei lainkaan hyödyllisiä

38) Tehdäänkö päivähoitoyksikössänne lasta koskevat kirjalliset varhaiskasvatussuunnitelmat yhdessä vanhempien kanssa? \*

☐ kyllä ☐ ei ☐ en osaa sanoa

39) Vapaa sana. Mikä toimii mielestänne hyvin/miten haluaisitte kehittää päivähoitopaikkanne ja kodin välistä yhteistyötä? \*

## Lapsen viihtyvyys päivähoidossa

40) Miten koette lapsenne viihtyvän päivähoidossa? \*

☐ Erinomaisesti ☐ Hyvin ☐ Kohtalaisesti ☐ Huonosti

41) Miten koette lapsenne suhtautuvan päivähoidon henkilökuntaan? \*

☐ Erinomaisesti ☐ Hyvin ☐ Kohtalaisesti ☐ Huonosti

42) Kuinka hyvin koette lapsellanne olevan kavereita päivähoitopaikassa? \*

☐ Paljon kavereita  
☐ Melko paljon kavereita  
☐ Vähän kavereita  
☐ Ei lainkaan kavereita

43) Koetteko lapsenne kokeneen kiusaamista päivähoidossa? \*

☐ Kyllä ☐ Ei

44) Vastaa tähän vain, jos vastasit edelliseen kyllä. Kerro omin sanoin millaista kiusaamista lapsi on kokenut, miten asia on tullut ilmi ja onko päivähoidossa puututtu asiaan? \*

45) Vapaa sana. Millaisia asioita lapsenne on nostanut esiin päivähoidosta ja mitä itse haluaisitte kertoa lapsenne viihtyvyydestä päivähoidossa? \*

Kiitos osallistumisesta!

Lähetä

Vastauksenne on lähetetty onnistuneesti!

